

「アフターコロナのコンタクトセンター」編集にあたって

寺下 薫¹

1. はじめに

コロナによって大きな影響を受けたコンタクトセンターは、リモートワークの導入や回答の自動化、などが急速に進んだ。従来、メインのチャネルであった電話対応からチャットボットや有人チャットのように電話対応以外のノンボイスチャネルが少しずつ普及し始め、FAQのように顧客が自己解決する仕組みも増えている。アフターコロナとなり、リアル出社が戻りつつある中、採用難やキャリアアップ、リーダー育成に関する課題が出てきている。そこで、アフターコロナを踏まえて、更なるDX化や顧客ニーズの変容に応じたコンタクトセンターの改革が必要である。また、長年の課題であるコンタクトセンターにおけるリーダーの育成も大きな課題である。それらの課題をどのように克服していけばよいのかを考え、今回のコンタクトセンタ特集号を企画しました。

2. 本特集の論文について

本特集では3編の招待論文と1編の投稿論文を掲載しています。

渡邊博氏の招待論文「市場や顧客ニーズの変容に対応したコンタクトセンタの変革」では、顧客ニーズの多様化やコロナ禍による生活様式の変化もあり、企業は高速スピードで変化に対応しなければならないという課題提起をしている。お客様との接点のあるコンタクトセンタも、時代の変化に対応したサービスや顧客接点の多様化に対応するための変革をしなければならなくなっている。顧客の事前期待を把握し、データを活用してマーケティング会社になるべく変革を進めている。サービスサイエンスとITを活用した顧客アプローチで実践的な事例を紹介しており、参考になる。

内藤礼志氏の招待論文「DXにおけるコンタクトセンタの役割-顧客エージェントとしてのコンタクトセンタ」では、VUCA時代に突入し、お客様の変化が益々早くなる中、企業もお客様に合わせて迅速に変化し続ける必要があり、そのためにはDXが必須となると論じている。DX

は、単なるシステムの導入ではなく、全社改革であり、その実現に向け、全業務の改革が必要と述べている。特に継続的なUX向上が求められる中、全社の中でのコンタクトセンタの役割を再定義し、具体的にどのような業務改革がコンタクトセンタに求められるのかを明らかにしている。論文では、主に製造小売業を中心に語られているが、今後、コンタクトセンタにおいても十分活用できる内容である。

拙著の「ハイブリッド式リーダー育成」は、コンタクトセンタにおけるリーダー育成は、長年の課題でもあるが、採用難が続いているコンタクトセンタにおいては、喫緊の大きな課題である。コンタクトセンタ内で使用するAIやチャットボットなどのシステムが進化して自動化が進み、人間が答えなくても機械で答えられる仕組みが整えられつつある一方、機械で答えられない複雑かつ難易度の高い問い合わせをオペレータが対応せざるを得なくなり、オペレータを指導、サポートするSVの管理やサポートも年々難しくなっている問題を提起した。

オペレータの導入研修は、整備できても、SVなどリーダーの育成は十分できていないセンタが多い。これまで、SV育成にはオンライン研修とリアル研修を組み合わせた「ハイブリッド式リーダー育成」の効果が高いことが判明し、どのようにすればリーダーを育成できるかについて述べたので、参考にして欲しい。

吉村喜予子氏らの一般投稿論文「医療従事者向けチャットボット会話の概念抽出による特徴分析：コールセンタ会話との比較」では、本稿は、チャットボット会話の特徴を製薬企業のコールセンタ会話と比較して検証している。医療従事者がチャットボットを使用して実際に質問しているため、最適な情報を提供できるチャットボットを開発するべく具体的な知見を提供している。

製薬会社が医療従事者向けにコールセンタで行っている業務をチャットボットに置き換え、それが効果があるかどうかの検証をしており、参考になる。

グロッサリでは、招待論文から各論文を理解するのに助けとなるキーワードを数ワード選択し、簡潔な解説をしています。

招待論文は会誌「情報処理」のデジタルプラクティスコーナー、投稿論文は論文誌デジタルプラクティスに掲載

¹ クリエイトキャリア
Create Career

されております。全文は、<https://ipsj.ixsq.nii.ac.jp/ej/>をご覧ください。

寺下 薫 (非会員)

クリエイティブキャリア代表、情報処理学会コンタクトセンターフォーラム代表、キャリアコンサルタント (国家資格)

外資系企業や Yahoo! JAPAN で数多くのコンタクトセンターの立ち上げ、立て直しに従事。Yahoo! JAPAN で、人材開発の責任者を長く務める。スーパーバイザーの問題解決養成塾「SV 研究会」を 2013 年から立ち上げ、71 社 236 名以上の SV を育成。2019 年にヤフー株式会社を退職して独立。現在は、コンサルティングや研修、講演、執筆などを中心に活動している。

著書は「世界一速い問題解決」(ソフトバンククリエイティブ)、「実は、仕事で困ったことがあります」(大和書房)。「ChatGPT で経営支援 強い組織の築き方」(共著) (日経 BP)。元サイバー大学客員講師。ソフトバンクユニバーシティ認定講師。IT 協会カスタマー表彰制度審査委員会 2023 審査委員。コンタクトセンタワード 2023 個人表彰部門審査員。

情報処理学会論文誌 デジタルプラクティス Vol.5 No.1 (Jan. 2014)

情報処理学会論文誌 デジタルプラクティス Vol.9 No.2 (Apr. 2018)

情報処理学会論文誌 デジタルプラクティス Vol.62 No.2 (Feb. 2021)