

特集

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 | 情報処理学会コンタクトセンターフォーラム 代表/クリエイティブキャリア

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た、さらなる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となる。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ー特集号を企画した。

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る。

内藤礼志氏の招待論文「DXにおけるコンタクトセンターの役割—顧客エージェントとしてのコン

タクトセンター—」では、VUCA^{☆1}時代に突入し、お客様の変化がますます速くなる中、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、全社の中でコンタクトセンターの役割を再定義し、具体的にどのような業務改革がコンタクトセンター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、コンタクトセンターにおいても十分活用できる内容である。

コンタクトセンター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ーにおいては、喫緊の大きな課題である。寺下薫の「ハイブリッド式リーダー育成」では、コンタクトセンター内で使用する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

☆1 Volatility・Uncertainty・Complexity・Ambiguityの頭文字を取った造語で、社会やビジネスにとって、将来の予測が難しくなる状況のこと。

【特集：アフターコロナのコンタクトセンター】全文は HTML 版

<https://www.ipsj.or.jp/dp/contents/publication/57/S1501-index.html>
でご覧ください。



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合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などリーダの育成は十分できていないセンターが多い。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を育成できるかについて述べたので、参考にしてほしい。

渡邊博氏の招待論文「市場・顧客ニーズ変容に対応したコンタクトセンターの変革」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ーも、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。

吉村喜予子氏らの特集投稿論文「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～

コールセンター会話との比較～」では、チャットボット会話の特徴を製薬企業のコールセンター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ー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る。

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されている。全文は、<https://ipsj.ixsq.nii.ac.jp/ej/> をご覧いただきたい。

(2023年12月1日)

■寺下 薫 create.career.2018@gmail.com

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)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『世界一速い問題解決』(ソフトバンククリエイティブ)、他多数。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。コンタクトセンター・アワード2023個人表彰部門審査員。キャリアコンサルタント(国家資格)。

概要

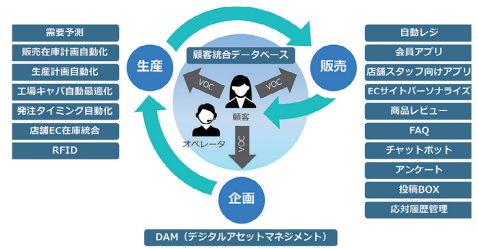
招待論文

1 DXにおけるコンタクトセンターの役割 —顧客エージェントとしてのコンタクトセンター—



内藤礼志 ((株) Mindsocietylab)

VUCA時代に突入し、お客様の変化がますます速くなる中、企業もお客様に合わせて迅速に変化し続ける必要がある。そうしたお客様の変化をいち早く捉え、企業自らを変化させていくのにDXが必須となる。DXは全社改革であり、その実現に向けすべての業務が改革を必要とする。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ーの役割を再定義し、具体的にどのような業務改革がコンタクトセンターに求められるのか明らかにする。



招待論文

2 ハイブリッド式リーダー育成



寺下 薫 (クリエイトキャリア)

コンタクトセンターにおけるリーダー育成は、喫緊の大きな課題である。確かにオペレータの導入研修は、整備できているが、SVなどリーダーの育成は十分できていないセンターが多い。SV育成にコロナで脚光を浴びることになったオンライン研修を取り入れ、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今回の取り組みで分かっている。本稿は、育成に悩む管理者向けに大きなヒントとなる論文である。

講師側の気になる点	Zoom	Teams	特記事項	
講師による撮影資料の共有	○	○	機能としてはどちらも変わらない	
プレゼンテーション	○	○	Zoomのバージョンアップにより一歩リード	
テスト	×	×	小テストなどする時は他のソフトが必要	
グループワーク	グループ分け	○	Teamsは事前のチーム分けが必要	
	グループの出入り	容易	困難	Teamsの場合は、事前レクチャーが必要
	タイマー機能	有	無	Teamsにタイマー機能がないため、受講生自身のタイムマネジメントが必要
	講師による途中の状況把握	○	○	機能としてはどちらも変わらない
	ファイルの共同作業	△	○	エクセルやパワーポイントの親和性からTeamsの方が一歩リード
時間切れによる強制終了	○	×	講師側でのコントロール力で言えばZoomが使いやすい	
講義中の受講生の状況把握	△	○	顔の監視はTeamsの方が強い	
アシスタント	必要だが一部	必要	操作方法の不慣れだとトラブル発生の可能性が高い	
ホワイトボード機能	○	○	機能としてはどちらも変わらない	
投票機能	○	×	投票機能を使って研修の意見を集めることができる	

招待論文

3 市場・顧客ニーズ変容に対応したコンタクトセンターの変革



渡邊 博 ((株) WOWOW コミュニケーションズ)

近年のサービス多様化に伴う消費者属性・趣味趣向の変容、コロナ禍による生活・消費様式の変化により企業も高スピードで変化に対応することが急務である。今後よりさらなるヒューマンタッチの重要性を担うコンタクトセンターにおける顧客サービスの在り方について、サービスサイエンスとITを活用した顧客アプローチについて解説するとともに、コンタクトセンターの経営貢献や役割再定義についても述べる。



本編は HTML 版でご覧いただけます ▶▶



●「コンタクトセンターの未来像」座談会

ファシリテータ：千葉広宣 ((株) ZOZO)

スピーカー：渡邊 博 ((株) WOWOW コミュニケーションズ)・内藤礼志 ((株) Mindsocietylab)・
寺下 薫 (クリエイトキャリア)



.....
本座談会では、センター運営・システム・人材育成の専門家にコンタクトセンターの「採用難」「キャリアアップ」「コンタクトセンターのイメージ」などの課題、「経営貢献」「テクノロジーと人」「求められるスキル」など、コンタクトセンターの未来像について、各社の事例や実務者ならではの考察などを議論していただいた。
.....

論文誌 デジタルプラクティス (TDP) 「特集：アフターコロナのコンタクトセンター」はこちらでご覧いただけます (電子図書館)

https://ipsj.ixsq.nii.ac.jp/ej/?action=repository_opensearch&index_id=11489



<https://www.ipsj.or.jp/dp/submit/tdp0504s.html>

情報処理学会トランザクションデジタルプラクティス
特集号論文募集

「IT と教育—高等教育機関と社会の繋がり」



〔投稿締切〕 2024年1月22日 (月) 9:00



訂 正

本誌 65 巻 2 号 (2024 年 2 月号) のデジタルプラクティスコーナー 特集「アフターコロナのコンタクトセンター」の記事タイトルに一部誤りがありました。お詫びして訂正いたします。

目次

(誤) 3. [招待論文] 市場・顧客ニーズの変容に対応したコンタクトセンターの変革 (渡邊 博)

(正) 3. [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ーの変革 (渡邊 博)

p.71, p.72

(誤) 3. [招待論文] 市場・顧客ニーズ変容に対応したコンタクトセンターの変革 (渡邊 博)

(正) 3. [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ーの変革 (渡邊 博)