

スーパーバイザー interview vol.29

レスキューネットワークの中心的な事業の一つは、自動車の事故や故障に関する受付などを行うコンタクトセンター業務です。今回のSVインタビューでは、同社に2008年1月に未経験者として入社し、わずか1年半ほどでSVに昇格した石井聖子さんにお話を伺いました。



株式会社レスキューネットワーク
オペレーション部 変革推進課
石井 聖子さん

「ドライブの途中でファンベルトが切れていたことがありました。すぐドキドキして、お客様の気持ちが分かりました」という石井さん。また手芸も趣味で、大好きなスヌーピーの柄でバッグやブックカバー、お財布などを作ったりするそうです。

今回ご紹介するレスキューネットワークの中核は、自動車の事故や故障といった緊急時に対して、修理や車両搬送の手配、テクニカルアドバイス、保険の案内などを行うコンタクトセンターです。24時間365日受付で、テレコミュニケーター(以下、同社の呼称のCM)約95名、アシスタントスーパーバイザー8名、スーパーバイザー(以下、SV)10名が対応にあたっています。

クライアント企業は、カード会社、損害保険会社、リース会社など多岐にわたる、70社を優に超えるとのこと。さらに、総合コンタクトセンター機能を活かして、販促キャンペーンやレンタカー予約などの電話受付やアウトバウンドなどの業務も行っています。

そのセンターで、SV兼ナレッジマネージャー(以下、KM)として活躍する石井聖子さんに、現在の業務内容を伺いました。

「SV業務としては、エスカレーション対応、CMへのコーチング・評価やメンタル面でのフォロー、勤怠管理、クライアントとの窓口業務など多岐にわたります。KMとしては、フローの作成、FAQをはじめとする資料作り、報告書のフォローなどがあります。アウトバウンドも含めて、業務設計も行っています」

石井さんが所属する変革推進課は、業務拡大に合わせてセンターをより良くするために約1年前に正式発足したとのこと。KMに加えて、教育研修、品質管理、レポートアナリスト担当の1名ずつが、SVも兼任しながらセンターの改善に取り組ん

でいます。

SV職は一人ではなく全員で

入社の経緯は、同社に勤務する友人の紹介だったという石井さん。「前職で、営業だったこともあって電話対応は嫌いではないし、車も好きだから自分に向いていそうだなと思いました」。08年の1月に入社。「コールのレベルごとに憶えなければいけない項目がたくさんありましたし、最初は不安でした」と当時を振り返ります。

同社の場合、クライアントごとに契約内容やサービスメニューが違います。簡単な対応のものから、技術的な対応も含めて1件の対応に平均20分以上かかるケースまでさまざま。そのため、コールのレベルを大きく3段階に分けて、それぞれの知識を持ったCMが対応するシステムになっています。各CMは、順番にスキルをつけていきます。普通は1年以上かけてステップアップしていくのですが、石井さんは6ヵ月程度という驚くべきスピードでクリアしていきました。

「入電が多い時に、お客様を待たせてしまうのが嫌だったんです。それが第一で、だったらすべての電話をとれるように自分がスキルアップしていけばいいと思ったのがキッカケです。それに、最初は全部を憶えようとしたのですが、それはまずムリで、お客様への回答が遅くなったり、まちがった案内をしてしまうことの方が問題だと気付いて、分からなければ正直に申し上げて、臨機応変に対応することが

大切だと気付いたことも良かったのではないのでしょうか」

その後も順調なキャリアアップを続け、09年6月に契約社員のSV兼KMに昇格。同10月には正社員となります。同社の場合、自動車関連、事故関連ということで、比較的女性の少ないセンターでした。現在も石井さん以外のSVはすべて男性で、女性の正社員は石井さんが初めて。現在は、CMを中心に女性の方も増えて、いわば女性スタッフの目標となっています。

今後は現職に加えて、教育研修や品質管理なども担当してみたいという石井さん。多才で何でもこなすSVというイメージですが、ご本人の考えはちょっと違うようです。「SVは“何でも屋”という感じがありますが、それはムリだと思います。SV職というのは一人でするものではなくて、すべてのSVがまとまって、力を合わせて成果を上げることがミッションなのではないのでしょうか。そのためには、自分でできないことを人に頼む能力も必要だという石井さん。周囲との協力体制の大切さを忘れない姿勢が伝わってきました。

企業情報

株式会社レスキューネットワーク

代表取締役社長：武井 茂雄

ホームページ：<http://www.rescuenetwork.co.jp>

設立：2007年1月

従業員数：165名 (CMを含む)

会社プロフィール：レスキューネットワークはお客様のトラブルを解決するための親切丁寧なプロフェッショナル集団によるネットワークを全国に構築し、ロードサービス・ハウスサポートをはじめとする各種のコンタクトセンター事業を行っています。