

〈事業所MVV〉が コンタクトセンターの クオリティを向上させる



川野邊 浩司氏
上野 智治氏



田淵 和彦
喜久山 徹



企業の想いを受け止め、理想を実現する取り組み

お客様企業の理念や ポリシーを共有するために

企業のコンタクトセンターは、顧客とのコミュニケーションの窓口であり、顧客の貴重な声を得ることができる接点です。そこで最良のCX(顧客体験)を実現し、幅広い声を集めていくためには、企業の理念や、それに基づく行動指針が全オペレーターに共有されていなければなりません。戦後まもない1946年に創業した理想科学工業様は、「世界に類のないものを創る」という開発ポリシーを掲げ、印刷関連製品を世界約190の国や地域に提供してきました。そのポリシーをコンタクトセンターのメンバー全員が共有するための基盤となっているのが、〈事業所MVV〉です。

MVVとは、「ミッション」「ビジョン」「バリュー」の3つによって事業や日々の業務の方向性を明確にしていくものです。お客様企業の理念やポリシーを「ビジョン」として整理し、それをもとにセンターの「ミッション」を定義して、さらに行動指針である「バリュー」を定める。それが、トランスコスモスが取り組んでいる〈事業所MVV〉です。行動指針となる「バリュー」は、トランスコスモス独自の考え方である「TCIP(ティーシップ)」に基づいて定めています。これは、Trust=信頼、Contribution=貢献、Improvement=成長、People=ヒトの頭文字をとったもので、その4項目に対応する具体的な行動を細かく決めていきます。

トランスコスモスは、支援しているコンタクトセンターで〈事業所MVV〉の策定を基本としています。

VOC(顧客の声)の収集と 積極的な提案が実現

理想科学工業様のコンタクトセンターで〈事業所MVV〉を策定したのは2019年でした。

ミッションには「お客様の環境の変化に合わせた声(要望)を拾い、それを今後の製品開発に活かして頂けるよう貢献します」という文言が含まれています。それを実現するために、VOC(顧客の声)の収集に現場のメンバーが積極的に取り組むようになったことが、〈事業所MVV〉導入による大きな成果の1つです。VOCを理想科学工業様の営業や開発部門の皆さんと共有し、新しい製品やサービスづくりに活かす方法を検討していただく。そんな流れを実現できています。

VOCを理想科学工業様に伝える場合にも、VOCの内容を踏まえたうえで「こうしたらいののではないのでしょうか」という提案型のご報告をするように努めています。そのようなご提案を、私たちは「VOA(エージェントの声)」と呼んでいます。お客様企業の「代理人(エージェント)」である私たちの意見を積極的にお伝えするという事です。この取り組みによって、製品の改善が実現したケースもあります。

現場の意識の変化が CXを向上させる

もう1つ、〈事業所MVV〉の大きなメリットとして挙げられるのは、オペレーターの意識が変化して、応対品質が上がリ、CXが向上していくことです。バリューに明記された「お客様の声をしっかり聴きます」という指針を現場のメンバーが強く意識することで、問い合わせをして下さる方々から感謝の言葉をいただける機会が非常に増えました。感謝の声をもらったオペレーターを毎月表彰する理想科学工業様の取り組みもまた、メンバーのモチベーション向上につながっています。

トランスコスモスはこれからも〈事業所MVV〉を軸としながら、理想科学工業様のコンタクトセンターにおける業務品質をさらに

向上させ、「世界に類のないものを創る」という理想科学工業様のポリシーを実現していくためのご支援を続けていきます。

詳細はこちら /
対談記事全文



ご担当者コメント



理想科学工業 営業本部 CRサポート部長
川野邊 浩司氏(写真右)

理想科学工業 営業本部
CRサポート部 沖縄コンタクトセンター長
上野 智治氏(写真左)

トランスコスモス様が策定を進めてくださった〈事業所MVV〉には、弊社の社員の想いがたいへんわかりやすくまとめられているだけでなく、私たち自身があらためて胸に刻んでおくべき内容も含まれています。理想科学工業を本当に理解してくれているだけでなく、弊社の製品に対する愛情が感じられる内容になっていると思います。この〈事業所MVV〉の延長線上で、センターからアウトバウンドでお客様に電話をかけて、製品の品質やご意見などをうかがう「サポートコール」も実現しました。その取り組みから得られたVOCが、製品開発やお客様対応の改善につながっています。今後もトランスコスモスの皆さんと力を合わせてさまざまなアクションを推進して、コンタクトセンターの付加価値をさらに上げていきたいと考えています。

※記載の内容・お役職等の情報は、2023年12月取材時のものです。

お問い合わせはこちら ▶ <https://www.trans-plus.jp/cotra/contactwp>

