

顧客対応からクライアントとの折衝まで “何でも屋”にやりがいを感じています！

いとうたつひこ
伊藤達彦さん

プロブリッジ
CRM運用本部運用グループマネージャー

伊藤達彦さんは今春、大手テレマエージェンシーからプロブリッジに転職した。「大手企業では分業制が一般的ですが、少人数で業務を遂行しなければならない当社の場合は、クライアントとの折衝やレポート／各種ツールの作成、二次対応、採用・人事などグループマネージャーの責任範囲が多岐にわたります。これがやりがいにつながっていますね」と現状を振り返る伊藤さん。

“何でも屋”になってしまうことにストレスを感じるコールセンターの管理者は多いが、伊藤さんの場合はそれがむしろ働き易さになっているようだ。

管理者でありながら、時間をみつめては顧客対応も積極的に行うなど、センター運営に関わる業務はなんでも楽しむ。

もっとも仕事が楽しいと思える時間は、クライアントの要望をFAQやスクリプトといったオペレーション支援ツールやレポートテンプレートに落とし込むときだ。

伊藤さんは、「クライアント企業様のなかには、運営経験の浅いセンターも少なくありません。コールセンター運営の基礎知識をご存じないご担当者さまや顧客戦略の模索段階という方から、漠然とした運営イメージを聞きだしご要望を察していき、それに見



企業プロフィール

プロブリッジ

2006年に創業したアウトソーサー。1人のオペレータが複数のクライアントの業務を担当する「シェアリング型サービス」により、低価格・小規模受注を訴求する(占有型案件も対応可能)。拠点は、都内に2カ所・160席。クライアントは31社。運営受託サービスの他、コンサルティング(センター構築・運営)、教育・研修、ASP型コールセンターシステム「テレバス」の提供なども行う。

合ったマネジメント手法を提案したり、ツール・レポートを作成すると“プロに頼んでよかった”と感激していただけるのが最高の喜びです」と語る。

課題は「後輩育成」の時間作り

“何でも屋”スタイルの管理者として自らのスキル向上を感じる一方、『後輩育成』のためにはもっと業務を振り分ける術を身に着けるべきだと自省することもあるという。

「私が忙しそうにしている姿をみて“手伝いましょうか”と声をかけてくれるオペレータは自然に成長していってくれますが、現実にはそうではないオペレータもいます。スキルアップに積極的ではない後輩にはこちらから仕事をどんどん渡していかなければいけません。しかし、なかなか新しい業務を覚えさせてあげる時間を作る余裕がないというのが今の課題です」

指導や育成にまとまった時間を割くことができないなか、日々の細かいコミュニケーションを欠かさないことで、気持ちの統一や働き易い職場作りにつながっているという。

「多くの仲間と働くうえで重要なのは、信頼関係の醸成です。そのポイントは、年齢や経験値などに関係なくすべての仲間に対して同じように接することにあると思います」と話す伊藤さんは、こうしたグループ・コミュニケーションの極意を少年期に続けていたサッカーで育んだという。ごく自然に“公平な人間関係の構築”ができる素質は、センター管理者に不可欠な要素だ。