

“なんでもやる会社”として、さらなる成長を



ケーブルテレビのコンタクトセンター受託業務や伝送路監視など、幅広い業務を手掛けている(株)ネットセーブ(東京・港区)。同社には7月1日に新社長として円谷重信氏が就任し、今後の舵取りを行なっていくこととなった。果たしてどのような想いでネットセーブの運営にあたるのか、話をうかがった。

円谷重信氏
(株)ネットセーブ 取締役社長

PROFILE 円谷重信 SHIGENOBU TSUMURAYA
1993年4月関電工入社(現在45歳)。電力保安用通信設備、大手通信キャリアネットワーク機器、また官公庁自治体関連のマイクロ波無線、防災無線設備等、主に通信機器の施工・現地試験調整業務を担務。関電工情報通信システム本部にて施工部門の品質工事管理を統括、北関東・北信越エリア、南関東・東海エリアのマネジメント職を経て、2016年7月ネットセーブ取締役社長に就任。

しようとしている。その姿勢は今後事業を進めるうえで非常に重要だと考えています。

—幅広くケーブルテレビ局のニーズに応えるなかで、ネットセーブの中核となる事業は。

円谷:やはりコンタクトセンターやネットワーク監視による24時間365日のサポート体制を、ケーブルテレビ局に提供できる点だと思います。ケーブルテレビ局はインターネットや電話など途切れることが許されないサービスを運営しているので、もしもの時に備え、常にエンドユーザーをサポートできる体制を整えておかなければなりません。しかもそうしたサービスでトラブルが起こった際にはユーザーは非常にナーバスになるので、サポート窓口のオペレーターには高い対応スキルが求められます。しかし人手の限られた独立系のケーブルテレビ局で、質の高いサポート体制を土日祝日や夜間を問わずに敷き続けることはなかなか難しいと思います。

そこでネットセーブでは、ケーブルテレビ局に代わって問い合わせなどを受け付ける24時間365日対応のコンタクトセンターサービスや、ヘッドエンドや伝送路の障害検知を行うネットワークオペレーションセンターサービスを提供しており、これらがお客さまから非常に好評を得ています。ケーブルテレビ局は解約防

止などの観点から、一人ひとりのエンドユーザーを手厚くサポートしていますので、我々のコンタクトセンターでもスタッフ教育を徹底し、エンドユーザーやケーブルテレビ局のお客さまに「こういうサポートを受けられて良かった」と思ってもらえるようなサービスを提供できるよう、努力しています。

—ケーブルテレビは事業者ごとに地域の特色が異なるので、一元的なサポートは難しいと思いますが。

円谷:その点はコンタクトセンターでは意識しており、すでに地域特性にあわせた電話対応を行なっています。事業を効率化するためには一元的なサポートの方が効率は良いですが、地域密着はケーブルテレビの特長であり、地域特性にあわせた対応はコンタクトセンターには当然必要になる部分です。弊社のコンタクトセンターではエンドユーザーから指名で指名されるオペレーターもあり、それだけ各地域に密着した的確なサポートができています。証拠だと思います。

情報交換を密に行い
顧客ニーズを満たす

—ネットセーブの舵取りをしていくにあたり、重視していることは何ですか。

円谷:就任時に社員にも話しましたが、「お客さまに好かれる会社、求められる会社」を目指していきたいと考えています。お金やビジネスの話も大事ですが、お客さまが何かで困った時に「ネットセーブに話を聞いていけば何とかしてく

れる」と思ってもらえるような会社になりたい。そのためには、できるだけ多くのケーブルテレビ局と密にコミュニケーションをとることが重要です。現在も定期的にお客さまの元にお客さまがいてミーティングや情報交換を行なって

いますが、今後も可能な限り面会でのコミュニケーションを行い、そこでお客さまのニーズや課題をうかがって、サービスに反映させていきたいと考えています。そうすることで、さらに“何

質の高いオペレーターを育て、局とユーザーの絆を繋ぐ

ネットセーブの運営するコンタクトセンターの特長の1つが、ケーブルテレビに特化したオペレーターの質の高さだ。同社では専属トレーナーがオペレーターの教育を担当し、質の向上に努めている。

工藤 諒氏
(株)ネットセーブ 営業統括部 オペレーショングループ コンタクトセンター



ロールプレイを重視し 対応の“軸”を作る

24時間365日、ケーブルテレビユーザーからの問い合わせなどに対応しているネットセーブのコンタクトセンター。ケーブルテレビに関する豊富な知識と的確な対応で、同センターを利用しているケーブルテレビ局から高い評価を得ている。

そんなネットセーブのコンタクトセンターの質を高めている大きな要因のひとつが、専属トレーナーの存在だ。同社ではオペレーターを教育する専門スタッフとして、約10年前から専属トレーナーを配置。現在は2名の専属トレーナーがオペレーターの指導などに当たっている。

トレーナーの主な仕事の1つが、オペレーターの育成。初期研修、ロールプレイ、OJT、フォローアップ研修など、オペレーターのスキルや状況に応じた研修を行い、その能力を高めている。

専属トレーナーの1人である営業統括部オペレーショングループの工藤氏によると、ケーブルテレビのオペレーターは難易度の高い業務なのだという。「この業務はヘルプデスクのように、定型で回答できるケースはほとんどありません。そのためトークスクリプトは存在せず、それぞれのケースに合わせて、オペレーター自身の知識の中から説明していく必要があります」。それ故に、新人時代を含め、オペレーターに対する質の高いトレーニングを提供することが重要となる。

ネットセーブの新人オペレーター研修では、

座学は必要最小限に抑え、ロールプレイに重点を置く方針を採っている。1テーマに対するロールプレイを何度も繰り返しつつ、実際にコンタクトセンターで録音されたオペレーターの対応を聞くなど、新人オペレーターの中に応答するための“軸”を作っていくのだそう。また工藤氏は「対応で最も重要なのは、知識ではなく、お客様の感情に合わせた言葉を使えるかどうか。その能力を磨くためにも、ロールプレイを繰り返し行う必要がある」という。

その後新人オペレーターはマンツーマンでフォローを受けながらのOJTを経験した上で、本格的にコンタクトセンターにデビューすることになる。「新人が現場に完全に1人で出られるようになるまで2カ月半ほどかかります。さらにその2カ月後には職務を経験した上での不明点などを解消するフォローアップ研修を1〜2日間にかけて行います。ですから一人前になるまでは4カ月〜5カ月間が必要となります」(工藤氏)。それだけ時間をかけてじっくりと育成に取り組むからこそ、ネットセーブのオペレーターは高い対応能力を獲得できていると言えるだろう。

トレーニングや実務で 地域特性を身につける

円谷社長のインタビューにもあるように、ネットセーブのコンタクトセンターはさまざまな地域

▼業務全般のお問い合わせは下記まで

株式会社 ネットセーブ sys-sales@netsave.co.jp ※お問い合わせ時、月刊「B-maga」を見たとお伝えください。
TEL.03-5575-7721

の局のコンタクトセンター業務を一括で請け負う中でも、地域特性に合わせたオペレーションを実現している。それはどのように実現しているのだろうか。

工藤氏は「実務やトレーニングを通して、地域性をオペレーターにしっかりと落とし込んでいる」と、その手法を説明する。「トレーニングの際にその地域の特性などを伝えつつ、ロールプレイやOJTで実際に地域に根差したトークを作ってもらいます。そして実務で対応するなかで、応用力も身につけていきます。一度身につけた地域特性にあわせたトークの基本と応用力は、他局や他の地域でのオペレーションでも有効です。トークのテンポや雰囲気を変えることで、十分地域性のある対応ができるようになるのです」。地域性を織り込んだ上でのオペレーションで、ケーブルテレビ局とユーザーの絆を深められるコンタクトセンターとなっている。

この他、ケーブルテレビ局へ出向いてのオペレーター研修や各局のコンタクトセンターのコンサルティングなど、ネットセーブの専属トレーナーは幅広い業務に対応している。工藤氏は「ケーブルテレビ局にとって、オペレーターも“商品”の1つ」だと話す。今後もネットセーブの専属トレーナーは、ケーブルテレビ局に最高の“商品”を届けるために、最善を尽くしていく。