

特区で働こう!

金融・情報特区の企業と雇用
(平成23年8月末現在)

企業数	30社
雇用者数	962名

株式会社もしもしホットライン

～チームワークの良さが業務品質向上の鍵～



株式会社もしもしホットライン 名護センター

比嘉寛典さん 浦崎織乃さん

入社4年目
スーパーバイザー

入社2年目
オペレーター

家電製品が大好きな城区出身の比嘉さんと、職場仲間との飲みニケーションが楽しいと話す、城区出身の浦崎さん。職場内はいつも笑顔で溢れています。



明るく活いきいきと働く名護センターのみなさん



株式会社もしもしホットライン

【本社】東京都渋谷区代々木 2-6-5

【名護センター】

名護市大中1丁目19番24号

【設立】2002年10月15日

【サービスの領域】

- ・コールセンター構築・運営
- ・バックオフィス/事務センター構築・運営
- お客様の声分析(VOC)
- ・コールセンターデータの活用

【ホームページ】

<http://www.moshimoshi.co.jp>

※スーパーバイザーとは・・・

コールセンター業界では一般に、多くのオペレーターの勤怠管理や研修・教育、さらにはサービスの品質管理など幅広い業務を担当する管理職の事をスーパーバイザーと呼んでいます。



NDAのホームページが新しくなりました!
URL: <http://nda.city.nago.okinawa.jp/>

名護市金融・情報特区推進室

URL: <http://www.city.nago.okinawa.jp/4/3259.html>

名護市地域 SNS

URL: <http://sns.city.nago.okinawa.jp/undakouhou>

ご意見・ご感想をお寄せください。

金融・情報特区推進室/特定非営利活動法人 NDA

【お問合せ先】

電話: 55-3333 / FAX: 55-3332

mail: info-nda@nda.city.nago.okinawa.jp

(比)オペレーターからチームリーダーを経て、現在はスーパーバイザーとして、30名程のチームを管理しています。業務にあたるオペレーターの応対フォローや、通話ログの聴き起こしによる応対の振り返りとアドバイス、そこから出た課題を克服するための社内研修を行う等、コール業務の品質とお客さま満足度の向上に繋げていくための管理を行っています。

(浦)私は保険商品についてなど、お客さまからの様々なお問い合わせに対応するオペレーター業務をしています。お問い合わせの内容にもよりますが、一日に30から40件の問合せに対応しています。繁忙期には、一日70件にも上るお問い合わせに対応しています。

(比)嘉さん以下(比)以前は配達業をしていましたが、転職を機にコールセンター業務にチャレンジしてみました。

(浦)私には保険商品についてなど、お客さまからの様々なお問い合わせに対応するオペレーター業務をしています。お問い合わせの内容にもよりますが、一日に30から40件の問合せに対応しています。繁忙期には、一日70件にも上るお問い合わせに対応しています。

今回の「特区で働こう」は、今月15日で創設10周年を迎える、株式会社もしもしホットライン名護センターの比嘉寛典さん、浦崎織乃さんにお話を伺いました。
名護センターは名護市産業支援センター内にあり、かんぽ生命保険の問合せ業務を行うコールセンターとして、全国各地からのお問い合わせに対応しています。

初めに、入社のきっかけを教えてください。

担当している業務内容を教えてください。

業務上での難しい点はありますか。

(浦)コール業務は、お客さまの顔が見えず声だけで対応しますので、お客さまが何を要望しているのかわかるか早く、正確に把握するよう心がけています。また、言葉遣いや話し方に配慮したり、全国各地からのお問い合わせを受けますので、言葉のアクセントが聞き取りづらい時などがあります。しかし、先輩や上司がフォローしてくれまので、安心して業務を行うことが出来ます。

(比)スーパーバイザーの業務では、オペレーターとお客さまの間に立ち、問題解決をすることがあります。その際は、お客さまをお待たせしながら、短時間で状況を把握し電話を引き継ぐ必要がありま。お待ち頂いているお客さまへの緊張感是非常に大きいですし、何度も同じ質問をすることの無いよう正確に問題を把握し迅速に解決まで導くことが難しいです。

仕事のやりがいはどういう点ですか。

(浦)二人ともお客さまからの感謝やお礼の言葉を頂いた時の充実感です。私たちが初めは保険について素人だったので、保険について分からないお客さまからのお問い合わせがあると、気持ちが理解できるだけに、なんとか力になりたいと思います。そのため、お客さまの抱えていらつしやる問題を解決することができたときの喜びがやりがいとなっています。

日頃心掛けている点や職場の好きな点がありますか。

(浦)相手の気持ちになり、話を聴く、話をしよう心がけています。職場の好きな点は、名護センターの特徴なのですが、とにかく社員の仲が良く、年齢層も幅広く、仕事のことでなく、プライベートのことも相談できることです。またオフィス内

今後の目標を教えてください。

(浦)名護センターでは業務向上の一環として、月一で表彰される「社内コンテスト」があります。その中でチーム賞を取ることがあります。受賞すると、会社からチーム全員に食事(デザート付)が付与され、チームで昼食会を開いたりしています。そのことで、よりチームの結束が強まり、業務も円滑になり、ひいては品質向上に繋がると考えています。

(比)名護センター全体での目標になりますが、今年度は10周年という節目を迎え、これまで以上に品質に重点を置いた目標を掲げています。お客さま対応における、正確性・親和性という点を強化し、より信頼の高い、お客さまに親しみを持っていただけコールセンターを目指していきたいと考えています。

次回は久辺テクノフェスタ2011の取り組みをご紹介します。