

富士通コミュニケーション。前身は2006年  
シオンサービス（略称に立ち上げた「CSL  
CSL」）において人  
材育成を担当する「CSLユニバーシティ  
SL Universityへと改組しカリキュ  
ity（CSLユニバ  
ラム等を引き継いで業  
成をミッションとし  
「シティー」は、独  
務を行っている。コン  
立した部署として約20  
タクトセンターにおい  
て従前と比べ幅広いク  
人体制で運営してい



ライアントを対象とす  
ているが、新人といっ  
るようになったため、  
現部署は基本的なスキ  
ルの習得に留まらず、  
多様な目的での人材育  
成をミッションとして  
いる。

横浜と九州の2拠  
点で対応するが、横浜  
ではコロナ禍でオンラ  
イン研修も行うように  
した。一方、新卒社員  
向けには4月より1カ  
月間、社会人の考え方  
やマナーの習得などの

講して終わりではな  
い。研修スタイルも変  
化しており、知識面  
においては、もはや自分  
で調べることができ  
るような研修を会社と  
してどれだけ用意す  
るのか、初心者はある程  
度共通の研修で良い  
が、一定の経験や知識  
をもって人材は求  
めるものが多様であ  
る。インプット系の研  
修と人が教えるものと  
のバランスを急いで整  
えなければならな  
い。また、昨今はノンボ  
イス系の業務も増えて  
いる。いわゆるコール  
センター業務に限定せ  
ず、さまざまな業務へ  
の対応も必要となり、  
そのための研修にも注  
力している。メールに  
関しては従来から行っ  
ていたが、ライブチャ  
ット対応向けの研修も  
始めた。業務の品質ア  
ップに向け、まずは基  
本編を提供している。  
当社はCXをテーマに  
掲げているので、その  
概要を理解する研修も  
強化している。相手  
のリンクエストにしか  
り対応するということ  
はもちろんだが、それ  
以上に自分自身で相手  
の見えない部分を想像  
し、ベターを考えられ  
る人材の育成が重要と  
考える。このままで良  
いのかという「問いか  
け」を常に発し、また、  
この仕事で誰が喜ぶか  
を意識することが望ま  
れる。すべての人がこ  
のような問いかけがで  
きるようになるれば、そ  
れが強みになるはず。

## 多様な対応が行える人材を

### 自ら思考してCX向上に貢献

・認定があ  
る。当社では新人受入  
電話対応のスキルを習  
得してもらう内容とな  
る。当社では新人受入  
電話対応のスキルを習  
得してもらう内容とな  
る。

研修を行っている。  
入社時以外において  
も先を見据えキャリア  
アップのための研修も  
設けている。電話対応  
に限らず、ビジネスに  
必要なエクセルの使  
い方、さらにハイスキ  
ル習得のための研修も  
意している。

研修を取り入れてい  
る。研修II集合して  
いる。研修II集合して  
いる。

### 富士通コミュニケーションサービス

コーポレート本部  
CSL University

統括  
部長 松本 祐一 氏

姪川 真己子 氏