

株式会社リックテレコムの上承をいただいで掲載しております。

特集

# コールセンターの肝心カナメ

# SVの役割と育成

## Part.1 現状と課題

### 職務定義／役割、資質の見極め、雇用・育成 SVを働きやすくする“3つのポイント”

SVインタビュー 富士通コミュニケーションサービス/グラクソ・スミスクライン/弥生

## SV Interview①：必要なスキルと心構え

### オペレータ時代から持つ「SVの視点」 『個』の働きがチームに与える影響を知る！

富士通コミュニケーションサービス  
第四事業部 第一サポート部 松浦有司さん



—SVに就任されるまでの経緯について教えてください。

松浦 オペレータとASV（アシスタントスーパーバイザー）を約半年ずつ経験しました。最初からコールセンター業界で長年働きたいという意思が強かったので、管理職へのステップアップを強く希望していました。上司からもそのためのアドバイスを積極的にもらうようにして、「オペレータ時代でも、例えば自分のパフォーマンスがどう変わればチーム全体の業績が良くなるかなど、ASVやSV（スーパーバイザー）と同じような視点でセンター全体を意識するように」という教えに従っていました。このため、ASVやSVに就任したときに違和感はあまりありませんでした。

—現在の業務内容は。

松浦 マルチクライアント、マルチチャネルのテクニカルサポートセンターのSVを2年

間担当しています。センターの開設時間は平日9時～18時で、ASVが4名、オペレータが9名在籍しています。問い合わせ内容はさまざまなアプリケーションの操作説明や不具合の解消などで、対応には高いテクニカルスキルが求められます。私自身はSVとして、主にコスト/品質の管理や、オペレータの育成計画、日々のスタッフィング、エスカレーション対応を行っています。クライアントとの打ち合わせや折衝についても、営業マンとともに携わることもあります。

—SV業務を円滑に行うポイントは。

松浦 良好な対人関係を築くことです。管理者とオペレータの間には、相互の尊敬が必須だと思っています。このため、私は誰かが良い結果を出したときにはなるべく多くの人にそれを周知し褒めあえる雰囲気作りを心がけています。コミュニケーションの場をこまめにとることも重要です。SVはときには厳し

いことも言わなければならないため、普段はなるべく笑顔のある対話を心がけています。

一方で対外的には、当センターの場合、人材やマネジメント体制をシェアすることでコストメリットを創出するマルチクライアント形式で運営しているのですが、実際にはクライアントごとにそれぞれ要求される品質や業務効率が異なるため、その折衝やバランス感覚をもったマネジメントに苦勞があります。こちらでもコミュニケーションが重要で、クライアントにとってのメリットを最大限活かすためにはどうすべきかをきちんと説明するよう心がけています。

—今後はどのようなスキルアップを目指していますか？

松浦 長期的な目標は、経営貢献できる人材になることです。具体的には、多くのクライアントのニーズにマッチする運営スタイルを確立することで新規案件/クライアントの獲得に貢献したいと思っています。クライアントの要求ポイントとしてコスト圧縮は欠かせませんが、単純な人員削減はしたくないので、呼量予測や個々のオペレータのパフォーマンス管理を緻密に行うことで稼働率を上げ、1名あたりの対応案件数を増やせる体制を築きたいと考えています。