

## 富士通コミュニケーションサービス

# ベストプラクティスの標準化モデル“ CSL Standard ”をベースに『コンタクトセンターマネジメントサービス』を提供

コンタクトセンターの運用を成功に導くには、ベストプラクティスを知る必要がある。サポートサービスを提供する富士通コミュニケーションサービスは、“サポート”を科学的に体系化し、より高付加価値なサービスを提供することを目的に「サポートサイエンス推進室」を創設。400社以上のコンタクトセンター運営実績をベースに、業界標準規格(COPC, ITIL)等を取り込み、ベストプラクティスの標準化モデルとなるサービスフレームワーク「CSL Standard」を構築した。さらに、今回これを基にクライアントのコンタクトセンターの課題発見から解決までを支援する新サービス「コンタクトセンターマネジメントサービス」の提供を開始する。

富士通コミュニケーションサービス(以下、CSL)は、1994年の創立以来、常にクライアント企業のニーズに応える品質を生み出してきたアウトソーサーだ。しかし、多くのテレマーケティング会社がそうであるように、「プロジェクトごとに運用マネジメントや人材育成の方法、スキル定義が異なるため、CSLとしての品質基準を設定する必要性を、また、サポートサービス専門会社としての付加価値をつける必要性を感じていました。順調に成長してきた当社ですが、さらなる飛躍を目指すには、確固たるサービスフレームワークが必要になりました。そこで、南(昌宏社長)の号令のもと、創業11年目を迎えた2005年を第2創業元年と位置づけ、サポートを科学的に体系化し、より高付加価値なサービスを提供するためにサポートサイエンス推進室(以下、SS推進室)を立ち上げました」と、同室の島田康敬室長は振り返る。

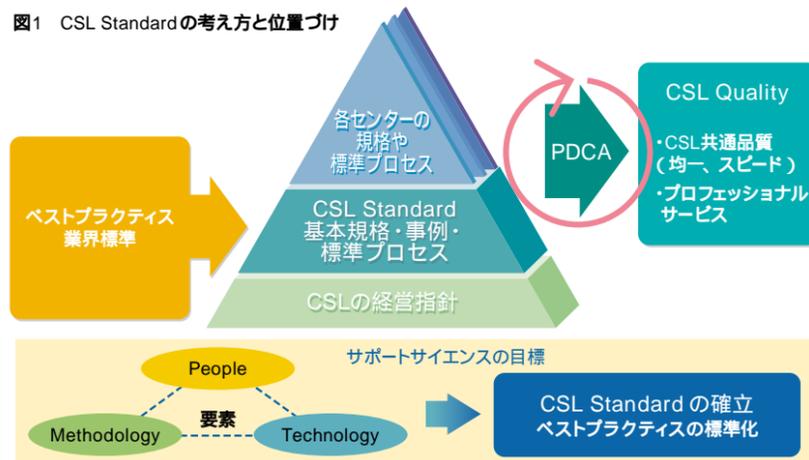


サポートサイエンス推進室  
担当部長  
津江好美氏



第二ビジネス本部  
第四事業部  
第一サポート部  
吉田あい子氏

図1 CSL Standardの考え方と位置づけ



### CSL Standardでベストプラクティス標準化

「CSL Standard」とは、同社14年間のサービスの提供実績におけるベストプラクティスを、COPC、ITIL等の業界標準規格に沿って標準化し、「People:人材」、「Methodology:方法論」、「Technology:IT技術」の3要素をベースに体系化したサービスフレームワークだ。今回はその第1ステップとして「People」と「Methodology」の整理を行った。具体的には「People」では、これまでプロジェクトごとに異なっていた“スーパーバイザー”のスキル定義をCSL標準として明文化。SVスキル認定制度を確立の上、全SVのスキルマップを作成して、体系的な人材育成ができるようにした。SVとしても、自分のレベ

ルや次の目標が明確になることで、モチベーション向上につながっている。

現在、こうした人材の体系化を推進するアウトソーサーは増えているが、一方で困難なのは運用マネジメントの標準化だ。先述したように、アウトソーサーはクライアント企業のニーズに応じて多様なセンターを運営しており、個々のセンターごとにクライアントとのSLAをベースとした独自の метод論や文化のもとに、様々な改善活動や工夫が点在している。これらのノウハウを共有化するには、運用マネジメント規格を標準化し、共通言語化する必要があった。この運用マネジメントの標準規格を「運用規格書」として、また各プロジェクトのノウハウを「事例集」としたものが、「Methodology」での科学的アプローチである。

さらに、「Technology」としての科学的

アプローチについても現在進行中だ。

「創業以来400社を超える企業のコンタクトセンター運営実績からベストプラクティスを洗い出し、COPCおよびITILといった業界標準規格に沿って、試行錯誤を何度も繰り返して、ようやく『CSL Standard 運用規格書(初版)』を完成させました」と、SS推進室の津江好美担当部長は語る(図1参照)。

### CSL Qualityを保証する規格

「CSL Standard」における「Methodology」は、多くの基本規格・事例・標準プロセスで構成した「運用規格書」にまとめ上げた。この規格書は、規格の目的や意味、活用方法などから始まり、実際の活用事例、活用プロセスなどを網羅、細かなルール設定も行っている。今回の「運用規格書」は、基本部分だけで54項目を設定している。これは各プロジェクトにおいて必ず実施すべき項目であり、そのうえでプロジェクトごとの独自仕様を組み合わせる実務を行う。各プロジェクトが、「運用規格書」に基づいて運用されているかは、定期的に内部監査やセルフアセスメントを行って診断する。現場には、「CSL Standard」の意味と重要性の理解を促し、規格に従っていない場合は速やかに改善活動に入るというマインドを培っている。

「クライアント企業に言われたことをやるだけでは、プロとは言えません。ニーズはしっかりと受け止めつつ、センター運営のあるべき姿を実現し、期待以上の効果を提示する必要があります。その期待以上の品質こそが『CSL Quality』で、それを保証するサービスフレームワークが『CSL Standard』なのです(津江部長)。

### コンタクトセンターマネジメントサービスへ

「CSL Standard」がもたらしたものは、既存プロジェクトの品質保証だけではない。豊富なコンタクトセンター運営実績と経験に裏打ちされたノウハウを詰め込んだ「CSL Standard」を活用して、最適な改善プログラムを提供する新サービス「コンタクトセンターマネジメントサービス」(以下、CMS)だ(図2参照)。CMSは、コンタクトセンターの運営状況に関する情報を収集し、運営の見える化を図って、「CSL Quality」との差異を分析する。改善提案を実施する「アセスメントサービス」と、提案した改善内容の支援サービスを提供する各種サービスで構成されていて、経営戦略実現に向けたコンタクトセンター運営上の課題解決への支援を実現するものだ。

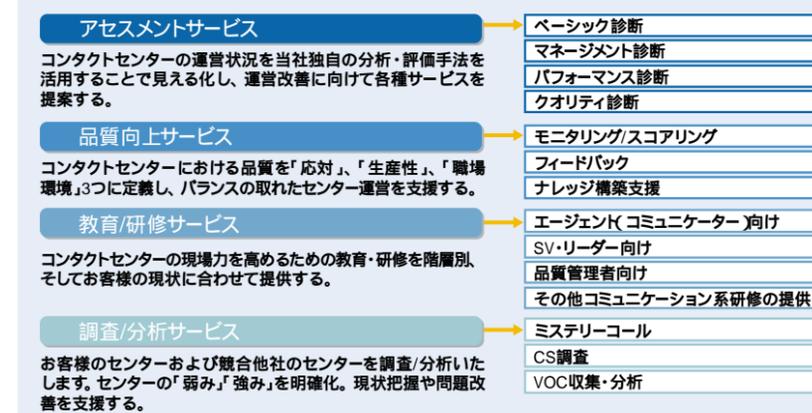
「従来からお客様コンタクトセンター向

けに構築や品質改善を目的としたサービスを個別に提供してきましたが、今回新たに『CSL Standard』に基づいて商品化しました。お客様ニーズとして多いのは、応対品質の改善ですが、それは課題の一面にしか過ぎません。『CSL Standard』に基づく8分類全54項目にわたるセンター運用の基礎診断を行った上で、改善支援のご提案を行ってまいります」と、第二ビジネス本部第四事業部第一サポート部の吉田あい子氏は商品内容を説明する。運営診断サービスと銘打った商品は世の中に数多いが、とかくコンサルティング的立場で行い、実務現場と乖離した提案が出してくるケースが少ない。同社の場合は、常に現場経験者がアセスメントを実施し、実態に即した提案を行っていくという。

販売対象は、自社でコンタクトセンターを運営している企業だ。そこで同社が本サービスを提供することにより、「CSL Quality」のサービス実現を目指して、クライアントのベストパートナーとして改善活動を支援していく。吉田氏は「リリース前の段階で、すでに10社以上のお客様からご相談をいただいており、潜在的なニーズの高さを感じています。この中には新規のお客様もありますが、これは既存のお客様が当社のクオリティを紹介して下さったからです」と自信を見せる。

「『CSL Standard』は今回の内容で完成したわけではありません。現場のさらなるベストプラクティスを盛り込み版を重ねることにより、品質向上を行いより戦略的なコンタクトセンター構築に向けてさらなる強化と拡充を図ります」と津江部長は意欲を見せる。同社の飽くなきチャレンジはこれからも続いていく。

図2 「コンタクトセンターマネジメントサービス」のサービス体系



#### お問い合わせ先

富士通コミュニケーションサービス株式会社  
経営企画室  
TEL : 03-5462-3823 FAX : 03-5462-3830  
URL : http://jp.fujitsu.com/csl