



CCJA Contact Center Japan Awards 2013
 主催:リックテレコム 共催:イー・パートナーズ
 ゴールドスポンサー:日本アバイア/NEC
 シルバースポンサー:GNネットコムジャパン スポンサー:ミライト/ペリントシステムズジャパン

2013 年夏

コンタクトアワードピープル部門

最優秀賞受賞者インタビュー【部門リーダー編】

ノバルティス ファーマ株式会社
 メディカル・サイエンティフィックアフェアーズ本部
 メディカル情報・コミュニケーション部長 西山孝 様
 インタビュアー: 有限会社アイズプラス EQトレーナー 池照佳代

2013年9月12日 コンタクトセンターアワード最終審査発表会が実施され、初参加したノバルティス ファーマ株式会社メディカル・サイエンティフィックアフェアーズ本部 メディカル情報・コミュニケーション部(コミュニケーションセンター)が最優秀ピープル部門賞を受賞しました。今回は、統括される西山孝部長に、受賞までの道のりと取り組みについてうかがいました。

電話対応顧客満足度「業界No. 1」を目指して

池照 この度は、コンタクトアワードセンター最優秀賞【ピープル部門】、おめでとうございます。まずは、このアワードに申し込みをされたきっかけについて教えていただけますか？

西山 ありがとうございます。我々はノバルティスファーマの社外顧客向け医療用医薬品情報サービスを担っており、医師・薬剤師、その他医療関係者および患者さんからの問い合わせに対応しています。患者さんの健康に関わるだけに正確な情報を迅速・的確に提供することが重要であり、そのためのコミュニケーターの応対品質、学術知識の蓄積と強化は行っています。ただ、全国の薬剤師さん対象の顧客満足度調査では一定の評価を得ているものの、「印象が薄い」「事務的で冷たい」など、好意的ではない声も認識していました。そんな中、2011年の期初に、数年後の自分たちの姿をイメージすることを主旨としたイベントがあり、「2014年に2年連続業界No. 1に輝き、ノバルティス会長から表彰されていること」を部の将来像として掲げました。コンタクトアワードに申し込んだ理由は、コンタクトセンターに従事する方々を対象とした日本最大規模のコンテストに参加することで、自分たちのことを客観的に評価してもらい、且つ他社の取り組みも参考にしたいと考えたためです。

池照 「圧倒的・感動コミュニケーションセンター」とは具体的にどのようなものでしょうか？

西山 従来の我々は、一定レベルの顧客満足度は得ていたものの、「より魅力的で印象に残る親身な対応」に近づくためには、現状に加えて3つの要素が必要になりました。一つはお客様の心の声を聴くこと(理解を深めるために質問の本質を見抜く)、次に顧客の真のニーズを探り(背

西山さんの言葉にEQ活用の鍵があります。「EQを開発することが目的ではなく、目的を達成するためにEQがある」EQを導入される際に、目的が明確でないとい効果は半減し、導入しても長続きはしないということです。今回の受賞は、西山さんの明確な目標設定と強い想い、そして西山さん個人と全社的なコミットメントが成功要因です。もう一つ、忘れてはならないのが目的を達成するためのEQ開発において、対象者個別に行われたEQコーチングです。実施された池照さんの的確なEQ開発アドバイスは言うまでもなく、「あなたを応援しています」と、いつでもどこでも対象者の皆さまのそばで応援をし続けた池照さんの想いと姿勢が、今回の成功の大きな力になっています。

EQ Global Alliance
 エグゼクティブマスター
 高山 直



高山 直 氏
 EQ Global Alliance
 エグゼクティブマスター

景を把握する)、明確な回答ができない状況でも見通しを立てられること、そして信頼関係の構築です。『圧倒的・感動コミュニケーションセンター』とは、従来



の顧客満足にとどまらないこれら3つの要素を付け加えて、『より親身な対応』を実現させるセンターを指しています。

池照 このセンターの確立を目指し、コミュニケーターへの育成にEQを選択された理由は何ですか？

西山 『圧倒的・感動コミュニケーション』を実現させるための方法を考えたところ、人事部から「EQ」を紹介されました。従来の学術的、製品知識要素などをIQ的なもの、業務遂行やマナーなどの品質要素をスキル的なものとすれば、私たちが目指す「親身な対応」はEQ的な要素として定義できると感じました。EQの要素の中でも、「親身な対応」に関係する項目を具体的に部門の目標として掲げ、段階的目標をもって取り組みを始めました。

行動アドバイスによって、組織全体が顧客満足のためのプロフェッショナルな集団に近づいていく

池照 昨年からはスタートし、部内の半分以上の方がEQ開発をしていらっしゃるようですが、西山さんがご覧になって、組織にはどのような変化がありましたか？

西山 性格は変えることができませんが、EQ(感じる能力、それに伴う行動)は開発することができます。EQ開発をスタートした社員は、トレーナーから開発する項目にそった具体的な行動についてのアドバイスを受け、日々の活動に意識を向けていきます。例えば、共感的な理解を高めるためには、その気持ちをもって対応するだけでなく、顧客との対応に「間」をとる、または「最初の3分は相手の話を一切さえぎらずに聞く」などです。これらの行動アドバイスは、顧客や相手に向けた具体的な行動であるため、組織全体が人(顧客)のために貢献している気持ちの良いプロフェッショナルな集団に近づいていると感じます。

池照 今後、コミュニケーションセンター、コミュニケーターはどのようになっていくべきでしょうか？

西山 我々のビジョンは「チーム医療の一員として、顧客から感謝・感動される業界No.1の対応を通して、人としての喜びと成長を実現できる組織になること」です。医療を担う一員として、常にマニュアルを超えた人間的な対応の基礎作りに重点を置き、さらなる親身な対応をめざします。顧客から、「あなたに電話をしてよかった」「次回もあなたに対応してほしい」と仰ってもらうことです。このように、組織のミッションや価値観に共感する社員が生き活きとプライドをもって仕事をする場であり続けたいと思っています。

池照 「EQ開発をしてみたい」という企業や団体、個人の方は増えています。どんなアドバイスができますか？

西山 EQを開発することが目的ではなく、目的を達成するためにEQがあります。私たちの場合は『業界No.1』、そして『親身な対応』という目標とテーマを設定し、そのための方法の一つとして感情能力を高めるためにEQを選択しました。個別のスキル開発だけでなく、チームとして強化するために取り組んだ工夫によって達成できたと感じています。これには主に2つの取り組みをしました。一つ目は、テクニックの習得ではなく、姿勢や考え方に共通のテーマを掲げたこと。例えば、顧客に向かう時の考え方として【Win-Win-Win(相手と自分のWinだけでなく、相手の先にいらっしゃる関係者のWinをも考慮した対応)】を意識することです。そして二つ目は、取り組んでいるメンバー全員で、それぞれの取り組みを共有し、互いにフィード

バックするしくみを取り入れたことです。互いの取り組みをシェアし、互いにアドバイスすることで職場全体が「互いの取り組みを応援し合う」雰囲気になっていきました。



池照 西山さんご自身は、EQ開発のメリットや課題については、どのようにお考えでしょうか？

西山 私たちが目指す『親身な対応』を真に目指すには、コミュニケーター一人ひとりがスキルや知識だけでなく、人間的魅力を備えることが必要です。私の仕事は、メンバーがもつスキルや知識、そして魅力を最大限に発揮できる環境や風土づくりをリードすることだと思っています。今後も、一人ひとりの能力開発はもちろん、チーム全員で取組み、人々の命と健康に貢献するコミュニケーションセンターであり続けたいと思っています。また、EQは仕事の側面だけでなく、人間力を向上させ、人生に活かせるものだと捉えています。「仕事のためだからする」という考えでは非常にもったいない、我々が一人の人間として「親身な対応」を考え、EQを活用して行動し、周囲と協働することによって、本当の意味の人間成長が得られるものだと思います。生活の中で「気づき」の感性を高め、気配り、目配り、心配りに磨きをかけて、誇れるチームメンバーと成長し続けたいと思っています。

EQ 研修/開発/コーチングのお問い合わせは
(有) アイズプラス <http://www.isplus.co.jp/>
e-mail: 111@isplus.co.jp Tel: 03-4540-1188
※このニュースレターの内容・写真等の無断転載はご遠慮願います。