

定着率は約96%

初期研修や面談で丁寧な教育

ウィルグループのウィルオブ・ワーク（本社東京都、村上秀夫社長は、オペレーターの定着率を

高め、高品質な顧客対応を実現することに注力している。初期研修や面談の機会を設け、報酬制度

などを整えることで、オペレーターが自ら向上したいと思うことが重要だ

という。初期研修では、厳しい内容にすることが、ストレスを与えないようにしている。電話応対や業務研修などを行う

たびに、参加者に評価や改善点を伝えている。基本研修ではロールプレイングを行い、その都度改善点を見つけ、独り立ちできるようにしている。

「就業を開始してから日々、フィードバックは丁寧に行なっている。独り立ちしてからも月に1度は、ベテランも含めて面談を行なっている」(アウトソーシング営業部・中村吾武部長)と話す。

面談では、今後のキャリア形成について話している。いつまでにどうなっていたいか、などそれぞれの目標に向けた進捗などを共有している。キャリア形成を丁寧にサポートすることで、定着率を上げている。

自社雇用で定着率アップ

100%自社雇用のた

め、オペレーターが成長できる環境を整えている。高知にセンターを置いており、160席だったところを今年4月から半分に分けた。センター長が80席を見られる状況を作った。

高知で採用したオペレーターをセンター長に昇格させた。他のオペレーターのロールモデルとしている。

「100%自社雇用であることを強みとしている。社員教育をしっかり行うことができ、コストも削減できている。自社雇用のため、定着率向上につながり、結果的に高品質な顧客対応を実現できていると思う」(同)としている。

今後は音声テキストマイニングし、顧客の声を分析できるツールを導入する予定だ。全データをテキスト化することで、オペレーターの負担を軽減させるDX化にも注力していきたいという。

