

2022年11月19日(土)

コンタクトセンター職場懇話会 開催

担当長 山田さん、岩本さん、センター長星野さんにご出席いただきました！

会社 コンタクトセンター下期方針について

下期方針・アクションプラン

お客様の声の活用

顧客属性に応じたサービス提案

信頼性の高いサイト構築

生産性UPによる収支改善

コンタクトセンター人材育成

組合 10期組織体制、分会方針
メンバーの声の共有

10期組織体制・支部分会方針

支部の活動方針

【VOICEサイクル】についての共有

本社周辺分会の活動方針

【納得性を高めるためのVOICEサイクル】

【多様化する働き方にコミュニケーション課題】

についての共有

メンバーの声共有

新宿から日本橋への移設による声

コンタクトセンターの働き方について

シフト勤務の就業前15分間の認識

お問い合わせ件数の推移

売上高前比120%目標に対して

お問い合わせ件数は前比110%目標(-10%目標)

上期実績件数 前比80%推移

サイト内の表記改善、ご利用ガイドやQ&Aの充実など
お客様の自己解決を促す取り組みの成果

職場風土向上の取組み

独自の働きかた満足度調査(WSK)の実施

メンバーの声を募り、所属としての課題を認識

teams機能を活用した感謝と称賛の実施

メンバー間のコミュニケーションを促進

課題管理表の運用実施

朝礼の縮小や業務改善など時間外削減につながっている

広報活動(Yammer)にも取り組んでいるうさよ~
コンタクトセンターのメエ山さんと会えうさ



LINE



三越伊勢丹支部
Yammer
コミュニティ

登録すると
最新情報が届く
うさよ♪

<イングちゃん>
IMGU公式マスコットキャラクター



10期最初の職場懇話会を開催。

下期方針とオンラインG全体を含む計数、問い合わせ内容の確認、所属独自の取組みなどを確認しました。組合からは10期新体制の共有と職場委員会やメンバーズVOICEを通して集まったメンバーの声を共有し、対応について確認しました。