

2023年7月4日(火)

コンタクトセンター職場懇話会 開催

担当長の山田さん、センター長の星野さんにご出席いただきました！

23年度の主要実行項目

- ・札幌コンタクトセンタープロジェクトの推進(トランス・コスモス社から札幌丸井三越への業務移管)
- ・生産性の向上(システム整備、マルチタスクのトライアル(個人のスキル向上+チームの生産性向上))
- ・三越伊勢丹コンタクトセンター独自サービスの検討(ロイヤリティUP、顧客離反防止)

コンタクトセンターの4つの取り組み



環境整備

- ✓ 昨年度の新宿から日本橋へのオフィス移設
- ✓ 目安箱(フォームズ)を設置し、メンバーが所属に対して直接声を上げられる環境を整備

働きがいの整備

- ✓ Teamsでの感謝と称賛機能活用
- ✓ Vivaを活用し、コンタクトセンターの業務を広報を通じて紹介、他部署とのコミュニケーション向上と業務理解につながる

基本機能整備

- ✓ コブラウザサービスの開始(お客さまが閲覧する画面を確認しながらの遠隔操作)
- ✓ テキストマイニングによる顧客の声の活用
- ✓ 3Dセキュア導入などセキュリティ向上

札幌コンタクトセンタープロジェクト

- ✓ 外部委託していた各チームの業務をグループ連邦で完結するための業務移管の推進
- = 外部へ支払っていた経費をグループ内へ還流

お問い合わせ件数の推移

売上伸長に対してお問い合わせの件数は順調に削減

上期実績件数 前比81%推移
応答率85%以上

問い合わせをしなくてもお客様自身で解決できるようにご利用ガイドを充実させたりしているうさね~



たくさんの感謝と称賛が貼り出されていました。些細なことにも感謝してもらえるその気持ちが嬉しいですね。



2022年

基本機能向上
システム整備

2023

生産性向上
(業務移管・マルチタスク等)

2024年

高品質対応の整備完了

2025年以降

グループ最適・利益創造

コンタクトセンターの23年度上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、札幌コンタクトセンターPJを始め、今後の方向性を確認しました。またエンゲージメント調査の結果を基に意見交換を行いました。全社と同じ傾向にあり、メンバーが会社の制度や処遇、厚生施設についての課題感を持っていることがわかりました。組合からはキャリアについてなどのメンバーの声を共有し、それぞれの対応について確認しました。

Q&A

コンタクトセンターではキャリアに対するサポートはありますか？

コンタクトセンター独自の取り組みとして、メイト社員以下にキャリア面談を実施するようにしています。サポートがあることで、転換などに対して前向きに考えられるようになったという方もいます。



登録すると最新情報が届くうさよ♪



LINE



三越伊勢丹支部
Vivaコミュニティ