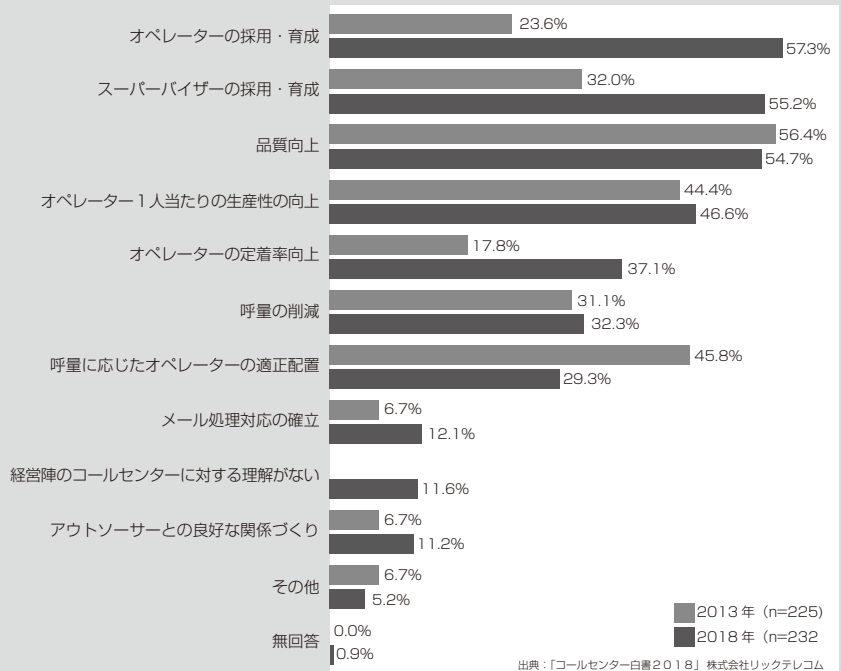


### DATA

## 1. コールセンター業界の現状と課題

コールセンターは主に、メーカー（電化製品、食品、化粧品）・保険（生命保険、自動車保険）・金融（銀行、証券、クレジットカード）・通信（携帯電話、ソフトウェア）・通信販売・通信教育などの業種で設けられている。製品やサービスの使い方や安全性についての情報提供、修理や交換の受付などの役割を果たしている。20～30年前は単なる受注処理・クレーム処理など「処理窓口」としての役割と捉えられていたが、現在では、顧客満足度の向上、顧客ロイヤルティ向上において重要な役割を担っている。しかし、オペレーターの人手不足は深刻化しており、オペレーションの質の向上が求められているにも関わらず、「採用、育成、定着率」という人材マネジメントが大きな課題となっている。（右図参照）

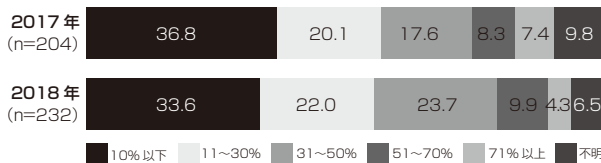
2013年と2018年の実態調査における「コールセンター運営上の課題」



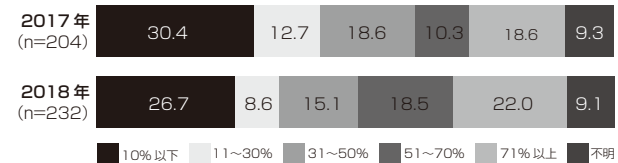
## 2. 新人オペレーターの離職の高さとその対策

オペレーターの離職率の調査を見ると、過去1年以内に採用したオペレーターの離職率が、全体の離職率に比べ悪化傾向にある。2018年の調査では、採用人数の50%以上が離職した企業の割合が40%と1年前の調査と比較し10ポイント以上悪化している。（下図参照）離職予防施策として、表彰制度や応対コンテストによるモチベーションの向上、人材育成プログラムや評価・フィードバック制度の充実など、人材教育を実施している企業も多い。

オペレーター全体の離職率



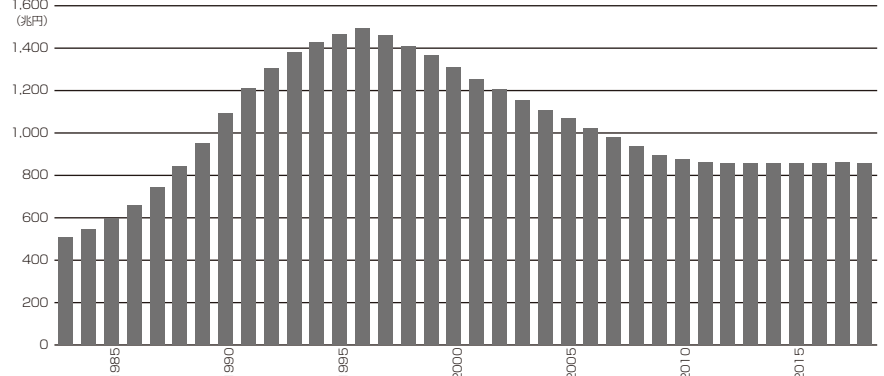
新人オペレーター全体の離職率



## 3. 生命保険業界の市場環境

個人生命保険の保有契約高は、1996年をピークに縮小し、2010年から横ばいで推移している。少子高齢化により、市場そのものが縮小する中、外資系保険会社やネット保険の台頭もあり、生命保険業界は非常に厳しい競争環境下にある。また、保険の販売も、これまでの営業職員による販売だけでなく、銀行、保険ショップ、インターネットなど、販売チャネルが多様化している。

個人生命保険の保有契約高



### 3. 明治安田生命の概要

#### 【明治安田生命】

2004年1月、明治生命保険相互会社と安田生命保険相互会社が合併し、明治安田生命保険相互会社として発足。保有契約件数は約1220万件と国内シェア第4位に位置する（2018年現在）。

企業ビジョンとして、「信頼を得て選ばれ続ける、人に一番やさしい生命保険会社」を掲げており、その中に「アフターフォローで感動を追求する」と明記している。今回取材したコミュニケーションセンターは、お客さまからの電話でのお問い合わせ対応など、非対面でのアフターフォローを提供するための中核部門として位置づけられている。

#### 【コミュニケーションセンター】

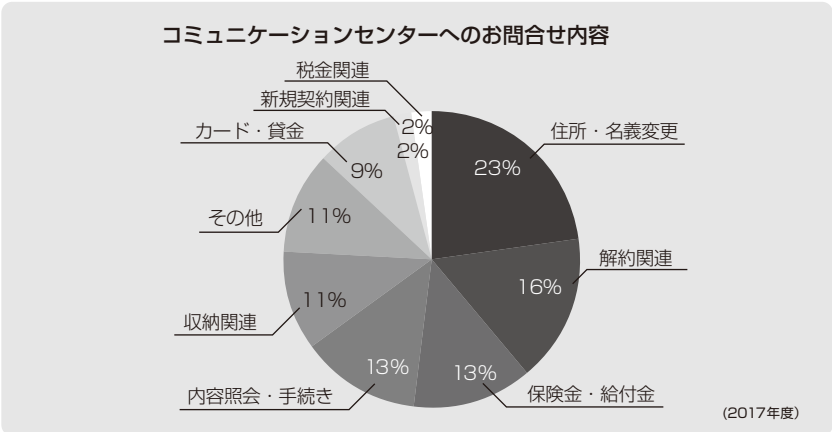
明治安田生命のコミュニケーションセンターでは、「驚きと感動のおもてなし」を目指し、日々多くのコミュニケーター（オペレーター）がお客さまからの問い合わせに対応する。コミュニケーションセンターは、お客さまからの電話を受けるインバウンドと、お客さまへ電話をかけるアウトバウンド、それらをサポートする事務の大きく3つの業務がある。

今回映像で紹介しているのは、インバウンド部門であり、お客さまからの問い合わせ内容は、右図の通り多岐に渡る。住所・名義変更、解約関連、保険金・給付金の問い合わせで52%を占める一方で、カード貸金、税金関連や新規契約関連の問合せもあり、コミュニケーターには幅広い知識に基づく、正確な回答が求められる。またお客さまのニーズも様々であるため、豊富な経験も必要である。

**明治安田生命の企業ビジョン**

**信頼を得て選ばれ続ける、人に一番やさしい生命保険会社**

お客さまとの絆：お客さまに寄り添い、アフターフォローで感動を追求する  
 地域社会との絆：社会から必要とされる価値を創造し、地域の発展に貢献する  
 働く仲間との絆：挑戦意欲や多様性を尊重し、働きがいのある職場を実現する



### 4. 田中みきさんプロフィール

明治安田生命のコミュニケーションセンターで、コミュニケーターとして11年のキャリアを持つ田中さん。人と接する仕事がしたいと始めたこの仕事だったが、当初は知識不足もあり、お客さまのお問合せに対してうまく回答ができず、悩んだ時期があった。その頃、上司から「この仕事は3年やってようやく一人前」という言葉を受け、持ち前の前向きな性格で3年間は頑張ろうと自分に誓った。「石の上にも3年」と言うように、3年間でコツコツと知識を身につけ、声のトーンや書類の管理の仕方など、仕事の細部に工夫を積み重ねることで、対応の質を磨いていった。知識と経験がつくに連れ、徐々に自信が生まれ、お客さま対応にも余裕が生まれてくる。「仕事は続けないとダメ」と語る田中さんは、努力と経験こそが成長の土台となり、仕事そのものが楽しくなると強く実感している。田中さんの努力が認められ、明治安田生命のコミュニケーターに設定されているスキルランクの中で、ほんの一握りの人にしか与えられていない、最上位の資格を得ることができた。

田中さんは、幼少期より厳格な父親の背中を見て育った。父から教えられたことは「仕事は厳しく、だからこそ楽しい」である。その精神は仕事だけに止まらず、プライベートで通っているジムでも、専属のトレーナーをつけたり、健康な精神を目指すために食事にも配慮したりと、ストイックなまでの生活を送っている。どんなことにも懸命に取り組む田中さんの姿勢は周りのスタッフからの信頼も厚く、田中さんを慕う後輩も多い。

自分自身が父親の影響を受けたように「娘の手本になるような生き方がしたい。だからこそ、常に前を向いて懸命に進んでいく、そこに素晴らしい人生が開けるのだ」と田中さんは言う。



## 1. はじめに

DVD教材「志GOTO人（シゴトジン）シリーズ」は、様々な業界で、仕事にやりがいを感じ「いきいきと働く人」にスポットを当てたドキュメンタリー映像です。

多くの企業で、働く人の満足や、やりがい・生きがいが重要視されています。この「志GOTO人」を、教育など様々な場面でご活用いただくことで、一人ひとりが、自身の働き方や仕事への向き合い方を見つめ直すきっかけになるものと考えています。

「志GOTO人」は、視聴するだけでも学べる教材ですが、視聴の前後に「対話」の時間を設けることで、さらに学びや気づきが深まっていきます。ここでは、社内の研修や勉強会での活用法についてご紹介します。

## 2. 映像 × 対話の効果

- 自分が気づいたことを言葉にすることで整理され、気づきが深まります。
- 他の人の意見や感想がヒントになり、一人で見る以上に発想や学びが広がります。
- テーマを設定して対話することで、映像からの学び・気づきが深まります。

## 3. 活用場面

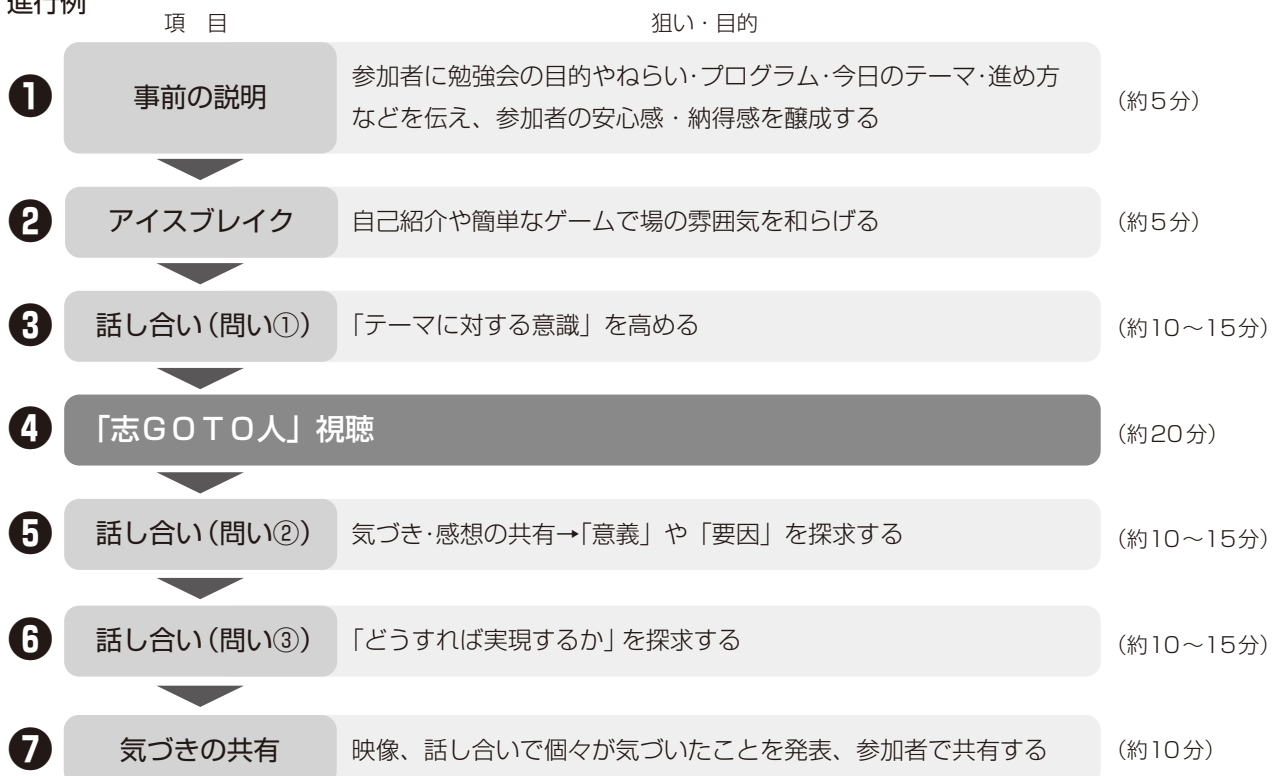
- 新人・若手スタッフ研修
- アルバイトスタッフ研修
- CS研修・接客研修
- 管理職・リーダー研修
- 店舗内での勉強会・会議
- 大学でのキャリア教育・企業研修
- 個人での自主学习
- 「働き方」の研究資料 等

## 4. 研修・勉強会の進行例

### 事前準備

- 研修ご担当者様が事前に本映像を観て、気づいたことや感じたことをノートに書き出す。
- そのノートの中から、参加者に「考えてほしいこと」「気づいてほしいこと」をまとめる。
- 次項の「テーマと問いの例」も参考に対話テーマとプログラムを決める。

### 進行例



## 5. テーマと問いの例

〈テーマ〉 仕事を楽しむ	問い①	最近、どんな仕事で楽しさを感じましたか？
	「志GOTO人」視聴	
	問い②	気づき・感想の共有 →仕事を楽しむとはどんなことなのでしょう？
	問い③	もっと仕事を楽しくしていくために何を大切にすればいいのでしょうか？

〈テーマ〉 仕事を極める	問い①	仕事を極めるとはどのような事をいうのでしょうか？
	「志GOTO人」視聴	
	問い②	気づき・感想の共有 →自らの仕事を極めていくために大切なことはどんなことでしょうか？
	問い③	仕事を極めるために明日から何をしていきますか？

〈テーマ〉 向上心を持つ	問い①	向上心を持つことはなぜ大切なのでしょう？
	「志GOTO人」視聴	
	問い②	気づき・感想の共有 →どうすれば向上心が湧き上がってくるのでしょうか？
	問い③	向上心を常に持ち続けるために大切なことはなんなのでしょう？

### ご参考：より前向きに映像を視聴していただくために…

参加者に映像を素直に視聴して頂くことが、その後の対話を活性化させ、気づきを高めます。上映前に、参加者の皆さんに以下のような説明をしていただくと効果的です。

「今から映像を上映します。映像に登場する人は、私たちの業界とは異なりますが、お客様に向き合う姿勢、仕事への姿勢など、学ぶことは多いと思います。批評的に見るのではなく、ぜひ素晴らしいと思うことに注目してご覧ください。」

### ●ご活用方法等についてお気軽にお問い合わせください

「志GOTO人」がより有効にご活用いただけるよう、皆様の課題に合わせた、テーマや問いの設定、研修プログラムについてのご相談を承っております。お気軽にお問い合わせください。

また、商品についてのご意見・ご感想・ご要望もぜひお聞かせ下さい。

お問合せ先

 **0120-073-396**  
E-mail : [info@blocks-net.co.jp](mailto:info@blocks-net.co.jp)

  
株式会社ブロックス

東 京 / 東京都新宿区愛住町 23-2 ベルックス新宿ビルⅡ9F TEL : 03-5312-1831  
大 阪 / 大阪市中央区石町 1-2-9 天満橋シルバービル 6F TEL : 06-4790-7157  
名古屋 / 名古屋市中村区名駅 4-3-10 東海ビル 608号 TEL : 052-589-4511