

ストレスフリーなシフト調整で働き方改革 「休みやすい」がもたらす“辞めない”職場

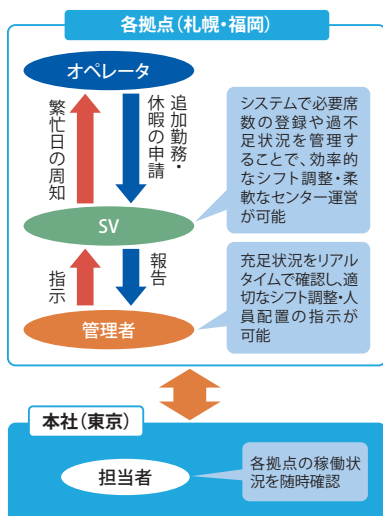
コンタクトセンターの人材不足は深刻だ。とくにマルチスキル化を進めるセンターは、初期育成に長期間を要することから、離職予防は重要な課題となる。ゆうちょ銀行は、WFMツール「Casting Table 4.0」を活用することで、オペレータが休暇を申請しやすく、SVにとってはマネジメントのストレスを軽減できる“働きやすい”職場を実現。人材定着に奏功している。



左から、ゆうちょ銀行 営業部門 コールセンター部
コールセンター運営担当・主任の松山 卓矢 氏、
同コールセンター部・部長の篠原 裕司 氏、
同コールセンター部・グループリーダーの濱口
邦恵 氏

ユーザープロフィール

株式会社ゆうちょ銀行
所在地：[本社] 東京都千代田区大手町二丁目3番1号
設立：2006年9月1日(平成18年9月1日)
資本金：35,000億円
代表者：取締役兼代表執行役社長 池田 憲人
従業員数：11,742名(2023年3月31日現在)
事業内容：銀行業



コンタクトセンターで常態化する深刻な採用難・人手不足。乗り切るために不可欠なのが、“辞めない”職場づくりだ。

人手不足は、現場の疲弊を招きやすい。しかし、“休みやすい”仕組みを作るなど「働きやすさ」を実現しなければ、ますます人が離れることになる。悪循環を防ぐために必要なのが、予測呼量に基づき要員を配置するリソースマネジメントだ。

ゆうちょ銀行では、2013年からミライト・ワン・システムズのWFMツール「Casting Table」を活用している。2023年には最新版「Ver.4.0」にリリース、継続利用を決定した。

同行のコールセンターは、札幌・福岡の2拠点で稼働、合計約410人のオペレータ/SVが在籍する。窓口はコールリーゼンやチャンネルごとに細かく分かれ、最大規模の商品・サービスに関する受電対応窓口は平日9時から19時、土日休日9時から17時だ。短時間勤務を希望する子育て世代なども多いことから、シフトの種類は15種類にもおよぶ。スキルも、新人から1人前(マルチスキル)になるまで3段階、シフト管理は複雑だ。

呼量予測と必要要員数の算出は東京本社が実施、それをもとに両センターがそれぞれシフトを作成する。Casting Tableは、オペレータが自身のスケジュールを把握するために日々確認するものであり、SVや管理者にとってはセンターの稼働状況を管理するため欠かせないツールだ。

SVに改善要望をヒアリング 現場の声を活かしたカスタマイズ

Casting Tableの継続利用を決めたのは、現場に浸透していることに加え、各種管理機能のアップデートを高く評価した結果でもある。新バージョン

ンでは、検索の条件設定や一括ダウンロードなど“痒い所に手が届く”機能が追加された。

カスタマイズに柔軟対応できる点も、決め手の一つだ。コールセンター部 グループリーダーの濱口邦恵氏は、「長年利用してきたSVから改善要望を募ったところ、20近い提案が挙がりました。利用頻度が高いことの表れだと思います」と振り返る。

実現した改善要望のひとつが、もとの勤務条件と休暇申請の乖離に対するアラート機能だ。例えば月・水・金の勤務で契約しているオペレータが月に2回、平日月曜日の休暇を申請した場合はアラートを表示、イレギュラーな申請であることを意識しやすくしている。

また、休暇の申請から承認に至るまでの一連のプロセスを管理画面上で完結できるようカスタマイズした。これにより、オペレータは休暇を申請しやすくなり、管理の面でも不足人数の把握や補充状況の把握などが行いやすくなった。コールセンター部 部長の篠原裕司氏は、「ウェルビーイングの調査を行ったところ、休みがとりやすくなったことや、それによる働きやすさに対するポジティブな意見が増えています」と述べる。

同センターでは、アプリやWebに関する問い合わせなどテクニカルサポートの領域が拡大しており、オペレータに求められる知識やスキルが増えている。「マルチスキルはそろそろ限界。スキルの細分化も検討しないとイケません」(コールセンター部 コールセンター運営担当・主任 松山卓矢氏) といい、シフト管理がさらに複雑化しそうだ。Casting Tableが、今後も働きやすさの維持・向上に欠かせないツールであることは間違いない。