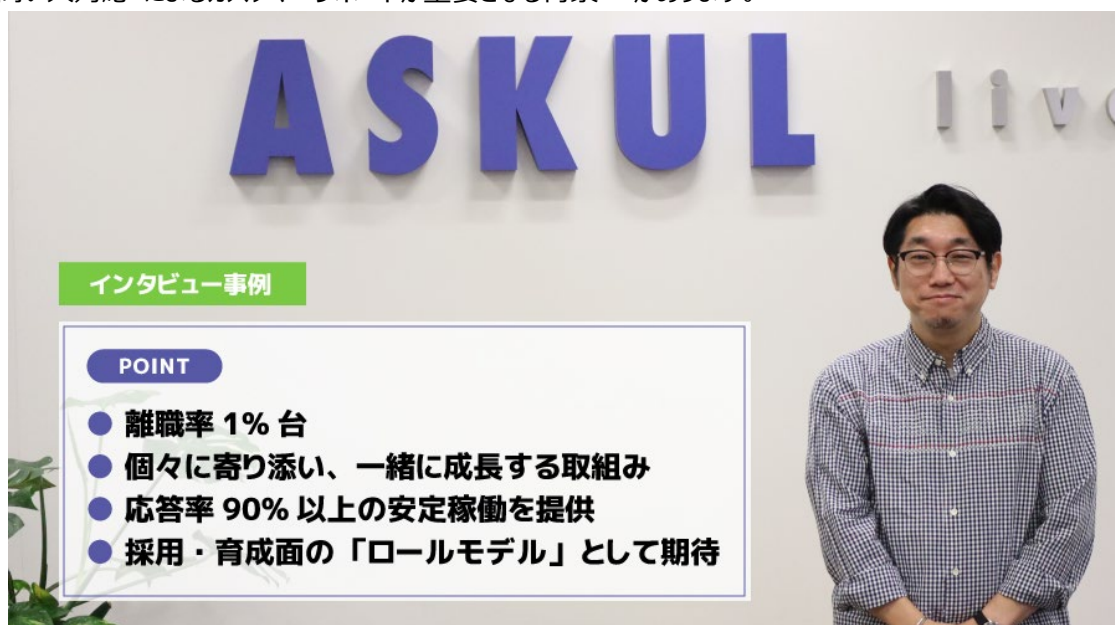


アスクル、離職率 1%台・応答率 90%以上のコンタクトセンターの人材育成事例 KDDI エボルバが実践する「育成」「定着」「品質」強化の取組みとは

株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：若槻肇、以下 KDDI エボルバ）は、アスクル株式会社（本社：東京都江東区、代表取締役社長：吉岡 晃、以下アスクル）のオフィス用品等を届ける「ASKUL」と「ソロエルアリーナ」の販売商品に関するご質問や配送・返品等の問合せに対応する「お客様サービスデスク」において、離職率 1%台、応答率 90%以上を実現し、高品質なカスタマーサポートの安定稼働につなげている具体的な取組みを掲載したコールセンター/コンタクトセンター事例を発表いたしました。

コールセンター/コンタクトセンター業界は、顧客体験価値（CX）向上や企業内の業務効率を目的とする生産性・応対品質・慢性的な高い離職率と採用難の対応に、デジタルを活用した自動化に加え、人材の「採用」「育成」「定着」の強化に取り組んでいます。これは、デジタルによる利便性の高いサポートでは自己解決できない問題が必ずあり、“付加価値の高い人対応”によるカスタマーサポートが重要となる背景^{※1}があります。



●アスクル様 離職率 1%台の人材育成事例

https://www.k-evolva.com/case/distribution_services/askul.html

■新人定着への取組みで勤続年数 5 年以上のオペレータ 6 割超へ

新人の定着率は業界を問わず課題にあがっており、厚生労働省が 2022 年 10 月に公表した「新規学卒就職者の在職期間別離職率の推移」によれば、就業 1 年目の離職率は高卒者で 16.6%、短大卒者で 18.3%、大卒者で 12.2%と高くなっています^{※2}。また、「コールセンター白書 2022」によれば、オペレータ全体の離職率よりも新人オペレータの離職率の方が高いことが明らかになっています^{※3}。

アスクル様の「お客様サービスデスク」では、入社 2 週間の研修後に管理者の横に着台し、現場での OJT を通して段階的に育成しています。研修期間中や受電開始後の時期に合わせた面談や相談会の実施、独り立ち後も個々に寄り添ったフォローアップを複数実施。その結果、同デスクでは、新人オペレータの離職率も低く、定着が進むことにより 5 年以上の長期勤続のオペレータが 6 割超在籍し^{※4}、業務知見・ノウハウの蓄積、応対品質向上につながっています。

事例では、通販事業を展開するアスクル様における唯一の直接的な顧客接点となる「お客様サービスデスク」の一部を受託する KDDI エボルバが、アスクル様とともに実現した離職率 1%台、応答率 90%以上、応対品質向上の取組みやノウハウを具体的に紐解いています。

また、アスクル様では、DNA「お客様のために進化する」を実現する取組みがあり、アスクル様は独自の高難易度基準の応対品質を高得点でクリアしたオペレータを表彰し、ホスピタリティを醸成するインセンティブ体験を提供する制度や、感謝イベントなど ES 向上のアプローチをしております。

●アスクル様 離職率 1%台の人材育成事例ダウンロード

<https://info.k-evolva.com/public/application/add/215>

KDDI エボルバは、今後も、真の CX を高める BPO・コンタクトセンターサービスで磨いた知見、ノウハウを通じてアスクル様の「お客様サービスデスク」のロールモデルを創出するとともに、「顧客体験価値の向上」と「クライアント企業様の本業に貢献」という2つのカスタマーサクセスの実現を目指してまいります。

◎注釈・関連情報・商標

※1.KDDI エボルバ調査「企業とお客さまとのコミュニケーション実態 2022」の『お客さまが求める解決方法』より、情報収集時の希望は「自己解決 51%・人対応 37%」、商品やサービスの問題解決時の希望は「自己解決 39%・人対応 48%」と【問題解決】には人対応を望む声が高い。また、自分で調べてわからない場合に有人窓口へ問合せをするお客さまは全体の約 9 割で、問合せ時に求めることは、人にしかできない「親身な対応」「意図の読取り」「期待に応える対応」特徴が明らかになっています。

・概要：<https://www.k-evolva.com/news/detail20220803.html>

・調査レポート：<https://info.k-evolva.com/public/application/add/210>

※2. 出典：厚生労働省 2022 年 10 月 28 日公表「新規学卒就職者の在職期間別離職率の推移」
<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000137940.html>

※3.出典：株式会社リックテレコム「コールセンター白書 2022」図 2-2-17 新人オペレータの離職率（n=147）

※4.勤続年数 3 年以上のオペレータの割合

・ オフィス用品／現場用品／医療・介護用品の通販「ASKUL」公式サイト：<https://www.askul.co.jp/>

・ オフィス用品をはじめとする間接材一括購買サービス「ソロエルアリーナ」公式サイト：<https://solution.soloel.com/>

・ 本リリース本文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。