



コールセン ター業界



完全攻略本

斉藤・w・ルビンスキー

現場環境

立ち並ぶ化石PC。

その中にうごく、大量の重いアプリケーション

とにかくフリーズしまくるPC。

大量の重い資料。無駄に多い資料

厳重管理の為のパスワードだけのデータ

経費削減を優先にしている+効率重視なので

常識化しているのである

重荷を課す責任

コールセンターは、情報が大事だが忙しいを理由に
OJTを全スルー・強制的に独り立ちという運用が非常に乱立している。

何かしら時間制限がある為、頭の整理がついていない状態で
案内をしなくては行けない仕事場しかない。
運用としては正確さを狙う為つぶれる人もいる。

環境の違うパソコン

コールセンター系によっては、効率重視の為ばらばらの環境がある
一度驚いたケースが、ワード・OpenWrite・一太郎のばらばら
ただし、周知分やデータはワード用だったりするので
他端末の場合は非常に苦労する。

ようするに、使い捨て要因をいくら消費した所で
発信元がなんとかなれば後はいいというセンターが多いようだ。

料金削減の為には音質放置

大半のコールセンターは競ってIP電話を導入する
コールセンターは効率重視であるのはいろいろなページで暴露した
さて、通信品質は確保されているのだろうか？

実はスルーされている。
なぜか低価格で運用できればそれでいいのだから。

研修遍

研修がないまま、なのでサポートする側が
やり方をわかっていない

むしろ、コールセンター系は人が入れ替わって当たり前なので
依頼元はどんどん話をすすめる。

研修するより電話を取れ。

基本的に依頼を出す企業というのは
受電率>>>>>>>>>超えられない壁>>>>研修
である。

業務委託が増えたのも、社員のメンタルを考えてのことである
研修なしでも電話を取らせて、正確度重視がいいというのが
今の日本の実態だ。

クビのケースはある？

よほど酷い状況でなければ、雇い続けるので
躁鬱状態になって、自己退職ペースが基本。

また、NTT系列の場合は完全短期集中なので
合わない判断されたら研修中でも速攻クビにする

各業界の傾向

1：ドコモ

研修は厳しい、人もそれなりの人が集まる
普通にやっても落ちる奴多数
着代すれば楽

2：AU（KDDI）

楽チン。ただしそれなりのヤツばかり。研修は雑で、SVは業務知識が乏しい。薄給。

3. モシモシ、トラコス、ベル

働いた事はないけど、もし働いてても他人に言えない。

4. ソフバン（ベルの子会社が運営）

超少人数でがんがん電話とっているのが
ソフトバンク系という事だ

次々に電話を取りまくらないと、すかさず注意される。

通販系コールセンター

とりあえず大量に人を集めて、気に入ったのを
継続して雇い、他は解雇。

基本的に欲しいのは女性のみ。

また、セールスマインなのだが募集時には受信のみといって
誤魔化して採用している所がほとんどだ。

うまく注文とれないとネットカフェ民まさかさまの世界である。

ほとんどが販売員確保がメインと思っても過言ではない世界。

対応数より、発信数。

例として言えば、

対応できた数0、発信した数300 合格

対応できた数40、発信した数260 不合格くび候補

私用期間1・2ヶ月で獲得数低いとクビ