



センター 探訪



グラクソ・スミスクライン

カスタマー・ケア・センター 沖縄サイト

充実した教育と働きやすい設備 1年で成果を出した新・戦略拠点

沖縄県那覇市の北部に位置するおもしろまち。那覇新都心と呼ばれるこのエリアは、多数の進出企業が集まる、まさに“コールセンター銀座”です。

医療用医薬品の外資系大手であるグラクソ・スミスクラインもそのうちの1社。街を一望するビルに設置されたカスタマー・ケア・センターは、東京・代々木の本社内にあるセンターと一体となって稼働しています。

沖縄サイトが開設したのは2011年11月。熊澤伸宏センター長は、「2009年の新型インフルエンザ、2011年の東日本大震災と、ここ数年で不測に近い出来事が頻発しました。また、企業としてもっと新しいことにも挑戦したい。そのため、カスタマー・ケア・センターにも新しい受け皿が必要と考えたのです」と



SVが放射状に位置する中央のコマンドセンター。SVとスタッフ、SV同士のコミュニケーションにとっても有効です



機能的な執務スペース。椅子の快適性は最高レベルです

説明します。

同社のセンターの品質は、業界を超えて注目される存在です。沖縄サイトも、顧客にとっては同じグラクソ・スミスクラインの窓口である以上、品質低下は許されません。熊澤センター長は、サイト開設時には採用から教育に至るまで徹底して陣頭指揮を執りました。とくに教育面においては「(代々木と)同じトレーニング内容ですが、3倍ほど時間をかけています」というように、“素直で勤勉だけどのんびりしている”という県民性を踏まえたうえで実践。こうした努力が実り、開設初年度にして日本電話ユーザ協会の企業電話対応コンテストで受賞するなど、著しい成果を挙げつつあります。

なるほど、トレーニングにたくさん時間を割いているのね



余裕のある働きやすそうなセンターね♪



休憩室には琉球畳のスペースが。マッサージチェアも置いています



リフレッシュ・エリアからは那覇の市街地をはさんで東シナ海や慶良間諸島が一望できる素晴らしい眺望です