



「伝説のセンター長」3名が「アフターコロナのマネジメント」について討論

をテーマに議論した。

登壇したのは、さつきソリューション 代表の五月女 尚氏、カルディアクロス 代表の和泉祐子氏、アイビーシステム 執行役員の永倉俊幸氏。まず、五月女氏が「コロナ禍においては、物事の優先順位、品質に対する考え方、優秀なSVやマネジメントの定義が変わった」と指摘。和泉氏、永倉氏も同意しつつ、それぞれの立場からこれから求められるマネジメントの人材像について意見を述べたうえで、「これまで以上に経営トップと深く関わったうえで物事を決めていく強いマネジメントが求められる」と意見が一致した。

伝説のセンター長会議

優先度、品質、「優秀さの定義」 変化の時代に問われる「センター長」の能力

変化の激しい時代こそ、豊富な経験に基づく知見を活かすべき——こうした考えに基づき、20年以上にわたってコールセンター運営に関わってきた3名の「伝説のセンター長」が集結。「アフターコロナのセンター・マネジメント」

また、永倉氏は現場視点からの「在宅あるある」を披露。とくに「会社や部署でコミュニケーションの“ハブ”となっていた人材の存在感が薄くなり、さまざまな弊害が生じる可能性がある。これをリモート環境でどうカバーするかは大きな課題」と指摘。和泉氏も「チームにおけるコミュニケーションが拠点型以上に重要になる」とその工夫の必要性を指摘した。