

CXにおける「人材のパラドックス」とは？ ジェネシス、「カスタマーエクスペリエンスとこれからの働き方」という 新たな調査レポートを発表

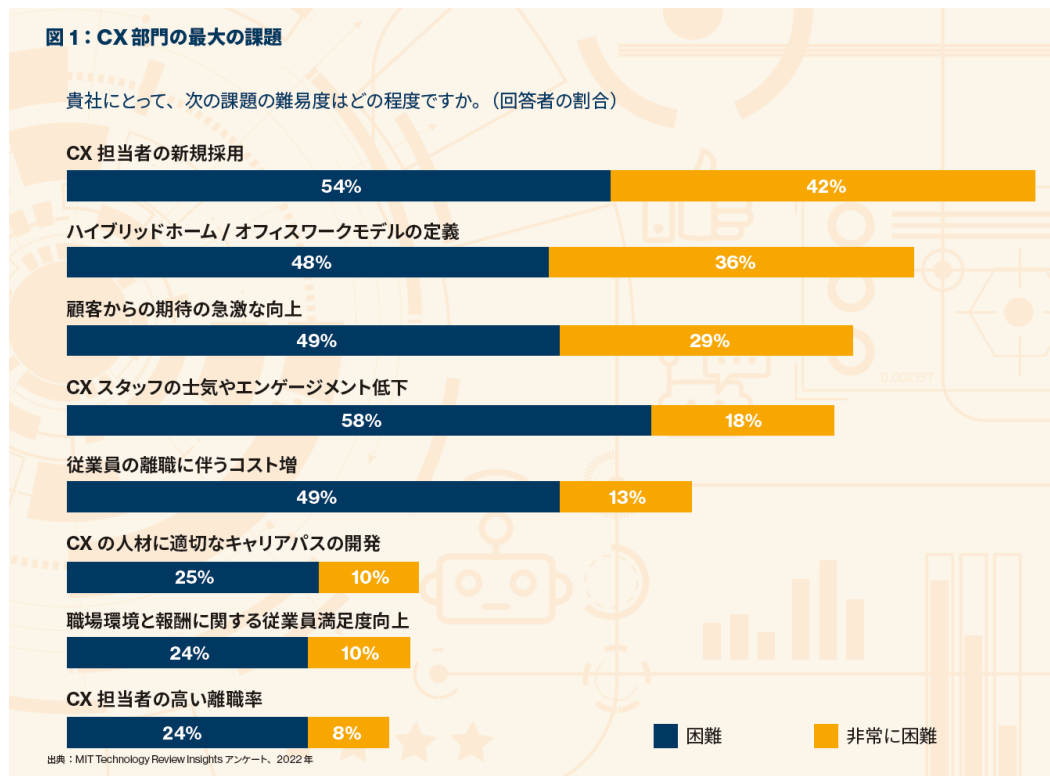
主な結果は以下の通り:

- 96%のCXビジネスリーダーが課題として新しいCX人材の採用と回答
- 84%がハイブリッド/リモートワークの導入がスタッフの定着率を改善できると回答
 - 94%が、今後コンタクトセンターの人材に求められるスキルは「カスタマープロセス・マッピングやカスタマージャーニー最適化の能力」と回答

東京— 2023年3月16日 — カスタマーエクスペリエンス・オーケストレーションのグローバルクラウドリーダーである[ジェネシスクラウドサービス株式会社](#)(本社:東京都港区、代表取締役社長:ポール・伊藤・リッチー)はMIT Technology Review Insights社との協力のもと、世界12カ国にわたる800人のシニアビジネスリーダーを対象に行った新たな調査レポート「カスタマーエクスペリエンスとこれからの働き方」を発表いたします。

コロナ禍において、世の中の多くの組織がカスタマーエクスペリエンスにおけるDXを促進し、クラウド化や在宅勤務など、従業員に安全な環境を整えた上でカスタマーサービスを継続的に提供することに専念してきました。アフターコロナ時代を目前にしている現在、組織がより柔軟な働き方を導入することで従業員のエンゲージメントを低下させないという新たな課題に直面しています。今回、ジェネシスはMIT Technology Review Insightsと協力し、CX領域のリーダー企業がいかにその課題に取り組み、新たなツールやテクノロジーの導入によって従業員エクスペリエンスを継続的に提供できるかと理解を深めるべく本調査を実施しました。

CXにおける「人材のパラドックス」

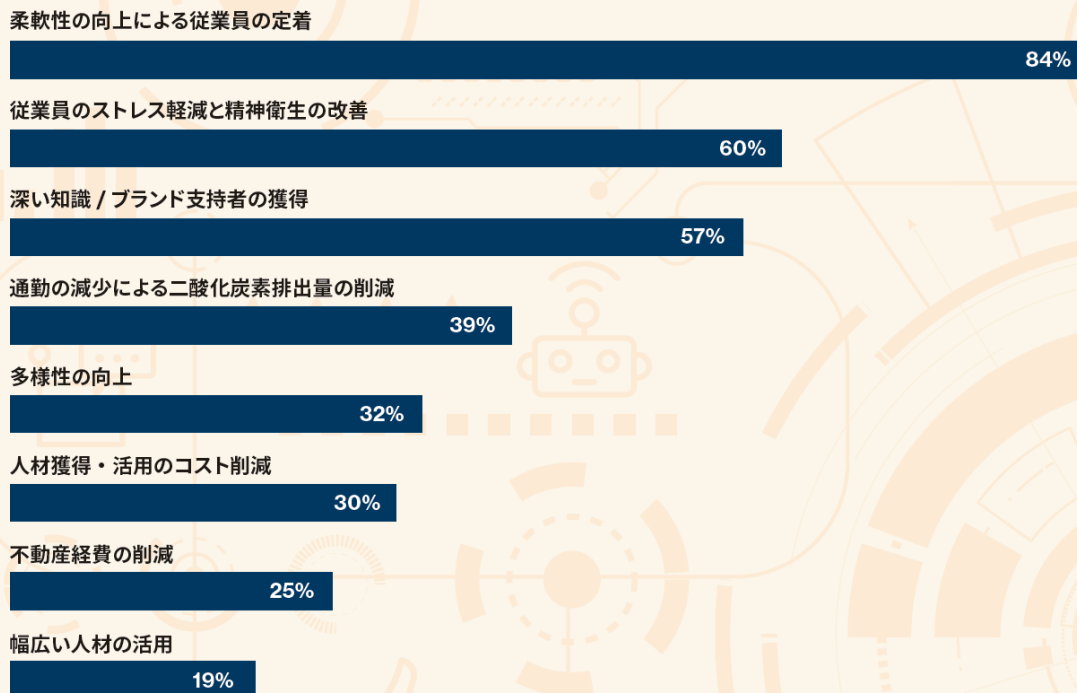


調査では、対象者の96%が回答した「CX担当者の新規採用」がCX部門が現在直面している最大の課題であるということが明らかになりました。しかし一方で、調査平均40%という高い離職率にも関わらず「CX担当者の高い離職率」を課題としているのはわずか3割と、既存の従業員を定着させるより、新しい従業員を見つけたという課題に関心を持つという矛盾した結果になりました。調査では、コロナ前のような大量離職を前提にした組織作りや人材採用から脱却し、組織が柔軟性、学習、そしてキャリアでの成長を軸とした働き方を定着させる転換点に差し掛かってきている事を示唆する結果もでてきており、76%が「CXスタッフの士気やエンゲージメント低下」が課題と回答しています。デジタルでのコミュニケーションが増加する中で、CXをブランドの戦略的差別化要因としていくためには、人によるタッチポイントであるコンタクトセンターが企業の顔となり、従業員のモチベーション向上や離職率を最低限に抑える仕組み作りが、今後のCX戦略においては重要になって来るといえそうです。

離職率を抑えるには「柔軟性」が秘訣

図3：ハイブリッドワークフォースとフルリモートワークフォースの最大のメリット

フルタイムのオンサイト勤務と比較して、ハイブリッド/フルリモートワークの最大のメリットは何ですか。
(回答者の割合)



出典：MIT Technology Review Insights アンケート、2022年

コロナ禍において従業員の安全な環境を整える事に加え、多くの組織がハイブリッド、またはリモートな環境を構築することが新たなメリットをもたらしています。そのメリットについては、回答者の84%が「柔軟性の向上による従業員の定着」と回答し、60%が「従業員のストレス軽減と精神衛生の改善」につながったと回答しています。この結果は、毎日の出社より週に数日のテレワークが幸福感の上昇に関連しているというこのほど発表された日本の厚生労働省^{*1}が発表した調査結果と共通していることがわかります。さらに、ジェネシスの日本でのユーザー企業の中でも、在宅勤務を導入し、一つの拠点に依存しない働き方を導入したことによって、普段リーチできなかった人材の採用につながったという声も上がってきています。

次世代の CX 人材のスキル

図 7：価値が高まる可能性がある CX スキル

今後 2 年間で、コンタクトセンターの人材に求められるスキルは何だと思いますか。(回答者の割合)

データ・分析スキル

98%

カスタマープロセス・マッピングやカスタマージャーニー最適化の能力

94%

ブランド発信力、専門的な製品知識

94%

傾聴、EQ、対人スキル

94%

コーチング、人材開発スキル

30%

アップセル、クロスセルスキル

28%

スピードと効率性

21%

出典：MIT Technology Review Insights アンケート、2022 年

組織がその顧客によりシームレスで、パーソナライズされたカスタマーエクスペリエンスの提供を追求しているなか、CX 人材戦略と人材のニーズを再検討している組織が現れています。今後 1~2 年間価値が高まる可能性がある CX スキルについて伺ったところ、今後の優れたカスタマーエクスペリエンスが顧客の動向の理解から始まることから、回答者の 98%が「データ・分析スキル」と回答しています。このスキルは今後のデファクトスタンダードのスキルの一つとなるでしょう。それに次いで、「カスタマープロセス・マッピングやカスタマージャーニー最適化の能力」が挙がり、回答者の 94%が重要な CX スキルとして位置付けています。この結果は、CX でのキャリアを目指す人材に求められるスキルの進化を表していると同時に、組織が既存の人材にそのスキルを身に付く十分なトレーニングと技術サポートを与える必要性も表していると言えます。

「本調査の結果から、組織にとって顧客との接点だけでなく、従業員との接点においても柔軟性という要素が CX 戦略で重視する必要性がわかります。ジェネシスでは、次世代の CX 環境につながるテクノロジーとソリューションの提供において高い責任感を持っており、カスタマーエクスペリエンスのみならず、従業員エクスペリエンスを高めることに引き続き取り組んでまいりたいと思います。」と、ジェネシス日本法人代表のポール・伊藤・リッチーは話しています。

レポートの詳細データについては、「カスタマーエクスペリエンスとこれからの働き方」のレポートを[ダウンロード](#)してください。

調査概要

MIT Technology Review Insights は、2022 年 6 月と 7 月に、800 人のシニアビジネスリーダーを対象に調査を実施しました。そのうち 27%が最高カスタマーエクスペリエンス責任者などの経営幹部で、23% がセールスとマーケティングの責任者です。回答者全体の 50%は収益 10 億ドル以上の企業に所属しています。調査対象者は、アジア太平洋地域、ヨーロッパ、北米、南米のおよそ 12 カ国を拠点にしています。回答者は、消費財・小売、金融サービス、保険、情報技術・通信、製薬、医療、サービス、旅行、レジャー、プロフェッショナルサービス、政府機関の 9 つの異なる分野から均等に選ばれました。

*1 厚生労働省『令和4年版過労死等防止対策白書』より参照

ジェネシスについて

ジェネシスは世界100カ国以上において、毎年数百億件の卓越したカスタマーエクスペリエンスを支えています。クラウド、AI、デジタル技術のパワーを通じて、企業はジェネシスのスケール可能で共感性の高いカスタマーエクスペリエンスのビジョンである Experience as a Service®を実現できます。ジェネシスでは、マーケティング、セールス、サービスのすべてのチャンネルにおけるカスタマーモーメントをつなぐとともに、従業員の体験も改善します。バックオフィス技術をモダンな収益源に変えることで、ジェネシスは真のパーソナライゼーションを大規模に、共感を持ってかかわり、信頼とロイヤルティを育むことをサポートします。詳しくは、www.genesys.com/ja-jp をご覧下さい。

©2023 Genesys. All rights reserved. Genesys, the Genesys logo, Genesys Cloud CX, Genesys Multicloud CX, Genesys DX and Experience as a Service are trademarks, service marks and/or registered trademarks of Genesys. All other company names and logos may be registered trademarks or trademarks of their respective companies.

<本リリースに関する報道関係からのお問い合わせは下記にお願いいたします>

ジェネシスクラウドサービス株式会社 マーケティング本部

齊藤 哲也

Tel: 03-5989-1430

Email: tetsuya.saito@genesys.com

ジェネシスクラウドサービス広報事務局 (Vertigo 内)

ザバヴァ・アレクサンドル

Tel: 080-4178-2393

Email: alex@vertigo.jp