

消費者対応部門に所属する20代・30代の若手・中堅層の仕事やキャリアに関するニーズ調査報告書要約

本調査の目的

本調査は、消費者対応部門における20代・30代の若手・中堅層が現在の仕事をどう捉え、何に困っており、今後どのようにキャリアを展開したいのかを明らかにすることを目的としました。

調査対象者と進め方

調査は、ACAP理事会プロジェクトの一環としてプロジェクトメンバーをACAP会員企業に対して公募で募集しました。その結果、10社から11名のプロジェクトメンバーが参加しました。（年代は26歳～39歳、業種は、製造、食品、保険、サービスなど）。

2023年10月16日～11月27日の期間で、事前の個別インタビューと全3回の会合を通じて、消費者対応部門の業務において直面する課題や、身に付けたいと考えている知識・技術について自由に意見交換を行い、その内容を報告書としてまとめました。

調査で明らかにしたいこと（リサーチクエスト）と質問項目

リサーチクエスト

企業における消費者対応部門に所属する20代・30代の若手・中堅層は、現在の業務および将来のキャリアに関してどのような課題やニーズを抱えているのか。

【質問項目】「1.現在の仕事をどう捉えているか」、「2.現在の仕事で困っていること、課題」、「3.現在の仕事を進めていく上で必要な能力、身に付けたい能力」、「4.必要な能力を高めていくための具体的取組」、「5.期待すること（ACAPやこのプロジェクト）」、「6.将来のキャリアプラン」

調査結果の概要とリサーチクエストへの回答

インタビューなどプロジェクト活動を通じて次のことが分かりました。企業の消費者対応部門に所属する20代・30代の若手・中堅層は、現代の業務環境において、仕事の意義とキャリアの発展に対して積極的かつ総合的な視点を持っています。対象者は新たな業務や顧客からのフィードバックなどから喜びとやりがいを見出し、部門の重要性と良好な社風をモチベーションと成長の源としています。しかし、対象者は目標設定の難しさ、人事評価の反映不足、プレッシャー、部門間連携の壁などの課題に直面しています。これらの困難に対処するため、多角的な視点、柔軟性、適応力、統合的なスキルセットの重要性を認識し、情報収集、コミュニケーション、マネジメント、分析的思考、ITスキルの獲得に努めています。また、社内研修や資格取得、OJTを通じて個人のスキルとキャリア成長を促進し、ACAP活動への参加を通じて他業界や部門からの知見を吸収し、自身のスキルセットを拡大しています。最後に、取得した資格や知識は業務の質向上に活用されており、メンバーの中には現部署に固執せず新たな経験を積む意欲も見られます。

リサーチクエストについて、分析結果から、次の重要点が浮き彫りになりました。**第1に、顧客対応の複雑化と高度化に対応するため、若手・中堅層には早い段階から高度なコミュニケーション能力とマネジメントスキルが求められています。**これらのスキルは、従来は年齢が上がるにつれて求められるものでしたが、現在は若手のうちから実践が必要とされています。そのため、これらのスキルを体系的に学ぶ必要性が高まっています。**第2に、異業種間の交流と情報交換へのニーズが高まっています。**ACAPを通じたプラットフォームでは、消費者対応業務の内容理解や顧客対応に関するスキルとノウハウの習得に加え、消費者対応部門の事業価値を高める方法やACAP活動への参加方法に関しても、より大きな視点での理解が求められています。**第3に、若手・中堅層は業務と必要スキルを全体的に捉えることの重要性を認識しています。**対象者は消費者対応部門の全体的な位置づけや業務を多角的に理解し、統合的なスキルセットを発展させています。**第4に、能力開発のための環境整備と自己啓発の奨励が必要であることが示されています。**企業は、消費者対応部門における中期的なスキルマップの策定とキャリアステージに応じた情報提供を通じて、自己啓発を奨励するシステムを構築する必要があります。ACAPは業種横断的な支援を通じて、消費者対応部門での若手・中堅層の活躍を促進する役割を果たします。

結論として、若手・中堅層は、顧客対応の高度化に伴い、早期からの高度なコミュニケーション能力とマネジメントスキルの習得が求められています。また、異業種交流や情報交換への強いニーズと、業務の全体的な理解に対する多角的な視点が重要となっており、これらの対応がキャリア形成と消費者対応部門の位置づけ向上に不可欠です。

以上の知見をもとに、ACAPの事業に若手・中堅層が参画できうるための具体策を提言しました。

2.現在の仕事で困っていること・課題

- 消費者対応部門における目標設定の難しさや人事的な評価の反映不足、受託業者としてのプレッシャー、経験値に偏ったアプローチ、部門間連携の壁、商品知識の習得やエスカレーション対応の困難さ、通信手段の多様化による対応の難しさなど
- 若手であっても、顧客に対する高度なコミュニケーション力やオペレーターに対するマネジメント能力の必要性
- 世代間コミュニケーションのギャップや若手不足による業務負荷の問題

3.現在の仕事で必要な能力

- 多角的な視点、柔軟性、適応力、統合的なスキルセットの重要性を認識
- 交渉術、傾聴など、顧客との信頼関係を築くコミュニケーションスキルの習得を重視

1.現在の仕事の捉え方

- 仕事の意義とキャリアの発展に対して積極的かつ総合的な視点
- 業務の変化やキャリア成長機会の肯定的な受け止め

4.必要な能力を高めるための取組

- OJT、Off-JTを中心とした教育機会の活用
- 業務直結もしくは周辺領域の資格取得
- 自己啓発や自己学習の言及少
- 日常業務の中で自主的な研鑽を促進するための環境整備や働きかけの必要性

5.ACAP等に期待すること

- ACAP活動への参画は、重要な成長の機会
- 他社や他部門との交流を通じた若手・中堅層特有の悩みの共有や解決策の探求のニーズ高

6.将来のキャリアプラン

- 消費者対応部門の就業継続希望
- 現部署に固執せず、ローテーションや転職を通じて新たな経験を積もうとする意欲
- 自社のキャリアパスの中で、消費者対応部門における経験をジョブローテーションに組み込みながら、その中で、消費者対応部門における経験を組織的に位置づけることの重要性

RO.消費者対応部門の若手・中堅層の仕事やキャリアへのニーズ

- (1)コミュニケーション能力とマネジメントスキルの重要性が顕著に求められること
- (2) ACAPというプラットフォームを通じた異業種交流と情報交換のニーズが高いこと
- (3)業務や必要スキルを多角的に捉え、全体感を持つことの必要性を認識していたこと
- (4)能力開発のための環境整備と自己啓発の奨励の必要性が示されたこと