



富士通コミュニケーションサービス

“自発的な相互研鑽”でスキルを高める ミス防止・CS向上・プロ意識向上を実現

富士通コミュニケーションサービスは、富士通グループの人事総務サービスセンター1stラインを受託運営する。スタート時の混乱からクライアントの信頼獲得までの奮戦記をスタッフの取り組みとともに紹介し、最優秀ピープル部門賞を受賞した。

2000年2月、親会社の富士通は、同社および関係会社の人事総務部門(全国40拠点以上)を集約化し、対応の標準化や効率的なサービスの提供に取り組んだ。従来は人事総務担当者が電話や対面で行っていた業務をコールセンター(1stライン)として対応、ここで処理しきれない内容を富士通人事総務部門(2ndライン)にエスカレーションするという体制を敷いた。

人事総務業務は、個人に関わる事案が多く内容も多岐にわたる。クライアントからは、従来通り電話の第一声では直接、人が出て温かみのある対応することを求められたた

め、IVRを使ったルーティングはできなかった。加えて、1stラインと2ndラインの回答範囲も一律に線引きができない複雑なものであった。こうした状況下でのスタートは多くの混乱を生んだ。第三事業部第四サポート部人事センターの井川智子リーダーは、「人事総務業務は個別回答の事案が多く型どおりの対応は難しい。20名程度で1日800件以上という予想を超えた呼量に対応し、スキル不足で通話が長引き、話中が増え、電話を切ると次の電話が鳴るという状態に全員が疲弊していた」と振り返る。この頃、ミスは1日50件程度発生した。こうした状況を打破するためには、1人ひとりが人事総務のプロを目指す必要があった。

得意分野を持ち相互に指導する 個々の力を組織全体のパワーに

転機は、あるオペレータの自主的



第三事業部第四サポート部人事センターの井川智子リーダー(左)、大谷広美サブリーダー(中)、鈴木由美子統括リーダー

な行動だった。問い合わせの多いカテゴリの対応履歴をチェックし、ミスを洗い出し、1stラインのミスが人事総務部門の信用失墜とならぬよう、センターを守ろうとした。

これを契機に1stライン全体が動き出す。人事総務業務135カテゴリを4つに分類、担当グループ制を敷いてコールの合間に全員で全ログをチェックする。もしミスがあれば、応対担当者にその場で伝える。これは「間違いの指摘」ではなく「正確な業務の指導」というスタンスをとり、全員が担当グループの専門家となって他のグループに相互に教えあうことで組織のプロ集団化を狙った。

オペレータは得意分野を持つことで自信が付き、仕事への積極性が生まれた。ミスは減り、エスカレーションも激減。2008年実績で、21人のスタッフで約19万件の電話に対応し、1stライン回答範囲での一次解決率75%、致命的ミス率ゼロ%台を達成。富士通グループの満足度調査で97%が“良い”と高く評価した。

図 全員参加型の担当グループ活動がスタート

