

企業プロフィール

- 会社名 : 株式会社アイティ・コミュニケーションズ
- URL : <http://www.itcom21.com/>
- 業種・業務内容 : コールセンター
- 本社所在地 : 北海道
- 従業員数 : 1,445人(2010年7月31日現在)

取り組み背景

2000年に事業を開始したが、大手寡占市場の中で競争力を発揮するためには、品質の高いサービスを、効率的に提供する仕組みが必要であった。

取り組み目的

取扱う商材やお客さまによって業務特性が異なり、またピークオフも異なる。一人の人材が複数業務を行うことができるようにすることで、曜日・時間帯に応じた柔軟な要因配置が可能となり、費用を抑えることができる。

また、複数業務に対応できる人材を多く抱えておくことで、新しい仕事が入ってきた際に、新規採用をすることなく、社内で優秀な人材を確保できるようにするという目的もあった。

取り組み概要

契約社員や派遣社員としてではなく、正社員採用を中心にいき、複数業務を習得させ、また、多能工(マルチスキル)の人材を評価する制度を導入することによって、複数業務を行うことができる人材を多く保持している。

取り組み内容

1. 正社員（特に新卒）採用を中心とする。

理由 : 正社員は定着率が高く、ノウハウを蓄積することができるため。

2. コミュニケーターは入社後、複数業務を担当させ、複数業務を習得してもらう。

理由 : ①ピークオフに柔軟に対応できるシフトが可能となるため。
②新しい仕事が入ってきた際に、素早い対応が可能となるため。

3. 「マスタースキル評価制度」という多能工（マルチスキル）人材を評価する制度を導入している。

理由 : ①10級から1級まであり、専門性と多能工（マルチスキル）の双方で条件を明示（数値も明示）。
② 3ヶ月ごとの評価を実施し、5項目の評価から総合的に評価する。
③上記の評価（昇級）と給与制度が全てリンクしている。

4. コミュニケーターだけでなく、全ての社員（総務・人事・経理・開発等）に入社後、コミュニケーター業務を経験させる。

理由 : ①全社員が現場の視点や意見・業務を知っておくことが重要なため。
②ピーク時にヘルプに入ることも可能となるため。

5. 独自のシステムとソフトの導入により、品質面・効率面に寄与している。

理由 : ①どの業務でも一つのシステムを使うので、他業務を早く習得できる。
②チャットで随時コミュニケーターに指示を飛ばすことができ、問題解決率が向上する。

<同社のコミュニケーター育成プログラム>



成果

■ センター稼働率は約80%。高稼働をキープしている。