



Best Customer Support
of The Year 2022

奨励賞

株式会社アイティ・コミュニケーションズ

資格取得支援制度導入に基づく ES 向上・社員スキル向上・CS 向上

株式会社アイティ・コミュニケーションズは、2021 年 10 月から資格取得支援制度を導入された。所定の 11 資格は、合格まで最長 1 年間に研修手当を支給し、資格取得後は資格手当を支給する仕組みになっている。

応募者は、メンタルヘルスマネジメント 47%、コンタクトセンター検定試験 34%、IT パスポート 15%となっており、資格取得者の 90%が次の資格にエントリーしており、応募者が前向きに取り組んでいる様子が見て取れる。

しかし、本当の成果である CS 向上や ES 向上の成果を測定するアンケート調査などが行われていないのは残念である。

多くの会社で資格取得支援制度は取り組まれており、報奨として一時金が支給されている。ただし極めて忙しい仕事に取り組みながら、資格取得の勉強に取り組むのは難しく、一時金の支給は効果をあげていないことが多い。ここを改善し、毎月の給与に手当を支給する取り組みは効果的である。本取り組みを続けると大きな成果が期待できる。

この取り組みは、勉強する気力があるメンバーには効果的だが、勉強が苦手なメンバーには効果が薄い。サービス会社は、全従業員が学び続ける必要があるので、勉強が苦手なメンバーに効果的な施策を並行して取り組む必要がある。

本取り組みは、まだ始まったばかりであるが、今後は社員にとっての学び舎となる「Com-College」の設立や社内独自資格の導入も検討しているとのことで、スローガンとして掲げている『人×技術でもっと「伝える」もっと「伝える」』を体現する人財育成をぜひ継続し、来年度以降も本表彰制度を通して、価値ある成果を報告していただきたい。