



優秀賞

富士通コミュニケーションサービス株式会社

採用・育成コストゼロへ～2営業日で窓口が立ち上がる「社内人材マッチング」～

富士通コミュニケーションサービス株式会社の北九州地区は、組織統合により15プロジェクト900名の大所帯となり、プロジェクトごとに採用と離職が同時に起きていることが見えてきた。売上目標も拡大され、損益対策で採用経費や教育工数を軽視できなくなっている。また、北九州地区でも採用の充足率は70%ほどで、コンタクトセンターの採用はますます難しくなっている。

そこで、「社内の人材マッチングによる採用活動ゼロ」、「急な増席や緊急窓口の開設にスピーディな要員調整」、「社内ローテーションによる多種多様なサポート経験により対応品質が高く、働きがいのある職場」を実現するプロジェクトを開始することにより、「採用をどうするか」から「いかに採用しないか」という発想の転換を行い、顧客満足と従業員満足を同時に実現しようとする取り組みがスタートした。

プロジェクト毎に人材を囲いこむような部分最適を防ぎ、全体の最適化、ビジネス貢献を掲げ、見通しの良い要員調整を行える環境を整備した。さらに、適宜発生する人材情報はリソースをかけずにExcelで一元管理し、決定権のある管理者同士がTeamsで共有を行うことにより、意思決定・要員調整の打ち合わせや複数の幹部社員を通す工数は最低限に抑えることに成功した。また、申請手続きの手間や煩雑な段取りを省くことにより、すぐ相談ができて気軽に話し合い、自然と情報が集まりやすくなる仕組みを構築した。これは、コスト削減や緊急な要員調整を実現し、競争力の強化に寄与している。このような発想の転換から成果に結びつける取り組みは素晴らしい。

この取り組みの結果、5月から10月の社内の人材マッチング率は90%になり、新規採用に頼ることなく大きなコストダウン効果を得ている。また、すでに顧客対応経験のある社内人材の異動により教育工数の削減効果を発揮した。

今回の取り組みは、事業部責任者の属人的なスキルや人望により実施されたように見えるが、同社はDX化が進んでいる企業の1社であり、多くの管理指標がデジタル化され、見える化がされているからこそ実現できた成果である。全国にある拠点への横展開が可能になるとさらに素晴らしい成果が期待できる。

すべてのコンタクトセンターが悩んでいる採用や人事ローテーションのテーマで、大きな成果を上げていることから、優秀賞に値すると評価した。