



Best Customer Support
of The Year 2026

奨励賞

パーソルコミュニケーションサービス株式会社

チリツモ 市民開発による業務改善～最悪スタートから笑顔になるまでの軌跡～

パーソルコミュニケーションサービス株式会社は、30 年以上にわたりコンタクトセンター運営や ICT サポートサービスを提供しており、企業向けヘルプデスクサービスおよびカスタマーサポートサービスを展開している。今回の取り組みは、北九州サポートセンターにおいて、サービスプロバイダー企業から受託した法人向けサポート業務を対象に実施された。

同センターでは、問い合わせ件数の急増や業務の複雑化に伴い、対応品質の維持が課題となっていた。個人の経験や注意力に依存した運用では安定した品質確保に限界があることから、誰もが同じ品質で対応できる業務環境の構築が求められていた。また、ミスの発生に伴う調査や報告、顧客対応などの負荷が増大し、業務効率への影響も課題となっていた。

こうした課題に対し、同社は DAP ツール「テックタッチ」を導入し、業務手順のガイド化や操作支援を推進した。利用者の操作に応じて画面上にナビゲーションやガイドを表示することで、迷いや操作ミスを抑制し、誰もが適切な手順で業務を遂行できる環境を整備した。新たなシステム開発や大規模な改修を行うことなく、既存業務に合わせて迅速に改善策を実装できる環境を整備したことで、現場主導による継続的な業務改善を可能とした。また、再送メール作成業務の半自動化や、解約違約金の発生有無を自動判定する仕組みを構築するなど、現場主導による改善活動を継続的に実施した。

その結果、再送メール作成業務ではミス発生率 0%、工数 58%削減を実現したほか、解約違約金判定業務では生産性が 17%向上した。さらに、小さな改善を積み重ねる活動を通じて、業務の目的が単なるミス防止から継続的な業務改善へと変化し、心理的負担の軽減や前向きな業務姿勢の醸成にもつながっている。また、ミス発生時に必要となる調査・報告・顧客対応などの付随業務も削減され、限られた人員の中でも安定した品質と生産性を維持できる運営基盤の構築につながった。現場自らが課題を発見し改善策を実装する文化が定着したことは、組織運営の面でも大きな成果である。

現場の知見を活かした市民開発によって業務品質向上と生産性向上を実現した点は評価できる。小さな改善を積み重ねながら現場主体で継続的な改革を推進し、従業員の意識変革につなげた点も注目される。特に、現場の課題を現場自身が解決する仕組みを定着させたことで、改善活動が一過性の施策ではなく、継続的に成果を生み出す組織文化へと発展している点は意義深い。今後はさらなる業務改善活動の展開を通じて、より高い品質と生産性の実現を期待して、奨励賞と評価した。