

株式会社アデランス 様



問い合わせが30%以上も減少して残業が減った！
本業にも集中でき『必要不可欠』なヘルプデスクに

Before

事業の拡大に伴ってコール数が増加し、本来の業務に大きな支障

外部ヘルプデスクが独自システムに対応できず、エスカレーションの増加

After

幅広い業務範囲と積極的な姿勢により問い合わせを30%以上も抑制

各種ツールが導入されることでヘルプデスクが可視化され、残業も減少

1 導入前の課題

外部のヘルプデスクを利用するも、
本業に集中できず残業だらけ



株式会社アデランス
情報システム部 リーダー
竹内様

アデランス様は全国に店舗を構えています。そのため、全国からシステム関連の問い合わせが情報システム部門に掛かってくる状況でした。はじめは部署の全員で『手が空いている人が電話を取る』スタイルだったが、全社的な事業拡大に加えて社内のITシステムが複雑化していくとともに問い合わせも増え、対応できなくなっていったようです。

竹内様：調査で半日かかることもありました。本来の業務をしないとならぬのに無理な状況が増えて、社外のヘルプデスクサービスを利用することになりました。

当時、活用をはじめたのは、複数の企業からの問い合わせを受ける『シェアードサービス』と呼ばれる外部ヘルプデスク。社内システム以外の一般的な問い合わせは外部のヘルプデスクに繋がり、そこで一次対応を実施。対応しきれないものは情報システム部にエスカレーションしてくるという流れだったのです。

竹内様：社内システムはどうしても社外で対応してもらうことができず、そこを共有するのは難しかったです。

しかし、結局は一般的なシステムも社内システムと連携しているものが多く、エスカレーションの数も増加してしまいました。

竹内様：「エスカレーションされると店舗

会社概要

アデランス

1968年の創業以来、ウィッグやヘアケア商品を中心としたトータルヘアソリューション事業のリーディングカンパニーとして、グローバルに事業を展開している株式会社アデランス。男性向け「ADERANS」をはじめ、女性向け「レディス アデランス」「FONTAINE」、毛髪移植「BOSLEY」、海外ウィッグ「HAIRCLUB」という5つのブランドを核に事業を拡大しています。経営ビジョンである「グッドカンパニーの実現」を掲げ、日本をはじめ、北米や欧州、アジアなどグローバルに事業を展開。毛髪・美容・健康を含めたウェルネス産業を通じて、世界中の人々に夢と感動を提供することを目指しています。

プロジェクト概要

導入サービス	ヘルプデスク (オンサイト)
業種	システム開発
期待される効果	・品質向上 ・属人解消

の皆さんも『直接、情報システム部に連絡したほうが早い』ということになってしまいました。それで、結局は問い合わせに忙殺されてしまい、本来の開発業務などの時間が全く取れなくなり、メンバーもみんな時間外の残業になってしまいました」

2 取り組み内容

委託先をパーソルワークスデザインに変更、問い合わせの可視化が促進

せっかく外部へ委託をしているのに**問い合わせが減らず**、さらに、1案件単位で費用が発生する契約だったために**費用もかさみ続ける**。そういった点が大きな課題であったといいます。

委託している外部企業に費用の交渉を試みたところ、『**隣にヘルプデスクがいるような体制でない**と厳しい』と言われてしまい、交渉は難航。そこで、オンサイトで常駐してくれる外部企業の再選定を決めたようです。

さっそく、複数の企業に提案を募ったところ、『**独自のシステムであっても柔軟に対応可能**』という点が決め手となり、パーソルワークスデザインに決定。ただ、急に専用の窓口を設けても教育などに時間がかかるため、まずは2名が着任し、シェアードサービスの会社と混在する体制でスタートしました。そうして情報システム部に掛かってくる電話をすべて受ける形で運用を進めていったのです。

竹内様：最初の2か月の段階で、パーソルワークスデザインからの2名は業務を積極的に覚えてくれて能力がある方だったので『これならいける!』と確信しました。

その後、シェアードサービスで利用していたヘルプデスクは閉じ、専用のITサポートチームをオープンさせて問い合わせ窓口の一本化を図っていきました。

問い合わせの受付は土日もやっているため、ITサポートチームは次々と増員。問い合わせに対応するメンバーだけでなく、社内の申請業務やオンサイト対応をこなす“カスタマーエンジニア”も2名配置し合計で8名の体制へと拡充していきました。また、インシデント管理ツールやソフトフォンの導入

も行っていき可視化が促進されました。

竹内様：「私たちも手いっぱいだったので、パーソルワークスデザインの方が導入に力を入れて下さって。お陰様でコール数や対応内容が把握できるようになりましたし、レポートまで用意していただいて、まさに『おんぶに抱っこ』でしたね」



3 導入の効果

高い応答率ながら問い合わせ数も減少。もはや不可欠な存在に

問い合わせの内容としてシステム的なことが多かったものの、解決率は上昇。さらに適材適所に振るようになったことで、入電も明らかに減っていったといいます。

竹内様：本来の自分の業務に時間を使えるようになり、問い合わせ対応による私たちの残業も少なくなりました。 エスカレーションされる場合でも切り分けされた適切な状態で渡して下さるので、対応がとてもしやすくなりました。皆さんのレベルも上がってきているようで、基本的なことはすべて答えていただけるようになりましたし、もう昔の環境には戻れないですね(笑)

数値で指標を見るようになったことで、関係者による定例会議も開催するようになり、コール数や放棄呼率などの数値だけでなく、問い合わせ内容の振り返りも実施するようになったといいます。

竹内様：以前は自部署で月に1000~1500件を受電し対応していましたが、パーソルさんが入り、応答率を上げたことでピーク時には3000件も情報システム部に問い合わせがあったことが分かりました。 ピーク時は電話に出られないことも非常に多く、**応答率は50%以下だった**と思います。ただ現在では色々対策をさせていただいて月に、

1000件前後で落ち着いている状況です。**応答率も85~90%**と高い応答率をキープしていただきながら、コール抑制を行ってくださっています。

応答率を高め安定させながらも**問い合わせ数をピーク時から30%以上減少**できている点に大変ご満足いただけているようです。

電話対応だけでなく、**パーソルワークスデザインに委託して良かった点**として、竹内様は、「こちらで**分からないことをフォローして下さるし、物事を進めるうえで“居ていただかないと困る”**というぐらいの存在です」とキツパリ。

今後期待するところとしては、「事業拡大に伴う業務範囲の増加により、カバーしきれない所が出てくると思うので、コストを抑えつつも守備範囲をさらに広げてもらえるとうれしいですね」と期待を寄せてくださいました。

そして最後には「パーソルワークスデザインに決めたのは『**対応範囲が広い**』というのが上層部の判断でしたが、個人的には**同じ会社の仲間のように感じられる人柄や、気が利いてレスポンス早く対応してくれる仕事の確実性**の部分がとても気に入っている点ですね。これからも頼りにしています」と嬉しいメッセージをいただきました。

パーソルワークスデザインプロジェクト担当者のコメント



サービスデザイン本部
ITソリューション部 2課
西村 孔允

アデランス様で業務を開始させていただいた当初、情報システム部の主業務以外の業務量の多さに、驚きと共に使命感のようなものを感じたのを覚えています。また、常に私達を同じチームメンバーとして接して下さり、働きやすい環境を用意していただきありがとうございます。今後も全力で、お客様の先にいるお客様を意識し業務をまいります。

パーソルワークスデザイン株式会社

本社 | 〒171-0014 東京都豊島区池袋2-65-18 池袋WESTビル

URL | <https://www.persol-wd.co.jp/casestudy/>

電話 | 03-6907-4481 (受付時間 平日 9:00~18:00)