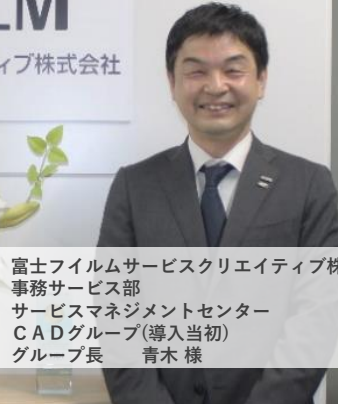




パーソルワークスデザイン株式会社
サービスデザイン本部
サービス戦略部 サービスイノベーション課
吉田 純一郎



富士フイルムサービスクリエイティブ株式会社
事務サービス部
サービスマネジメントセンター
CADグループ(導入当初)
グループ長 青木 様



富士フイルムサービスクリエイティブ株式会社
事務サービス部
サービスマネジメントセンター
運用管理グループ
高瀬 様

半信半疑ながらも「KCS」を導入したことで問い合わせが減少！ 社員の“モチベーション”も目に見えて向上

Before

- 未回答の問い合わせが600件まで膨れ上がる
- 休日出勤をしても回答が追いつかず、他部署に応援を頼む事態に
- 対応の遅れを怒られることも多く、モチベーションが低下する若手も

After

- 「問い合わせを5%減らす」という目標を達成
- 仕事に余裕が生まれ、他の部署へ応援に行き感謝されるほどに
- モチベーションが上がり、エンゲージメントスコアが高い部署へと変貌

会社概要

富士フイルムビジネスイノベーションおよび販売会社のバックオフィス業務を担う会社として、2011年に誕生。契約・売上計上・請求関連の事務サービスを提供する「事務サービス部」、富士フイルムビジネスイノベーション製品に関する問い合わせや消耗品の受注に対応する「カスタマーコンタクト部」、営業の生産性向上をサポートする「SBO統括部」を構え、富士フイルムグループの発展を支えています。

プロジェクト概要

導入サービス	KCSコンサルテーション
業種	BPO
期待される効果	業務効率化、属人化解消

1. 導入前の課題

問い合わせへの『未回答』が600件に膨れ上がり、休日出勤でも足りず



以前は、各支社で問い合わせ対応や事務処理を実施していましたが、生産性や業務量のバラツキに課題がありました。そこで、支社別から機能別の組織に変更。しかし、課題は残りました。

青木様：問い合わせ対応では、個人のスキルや虎の巻みたいなものを参照しながら回答していましたが、限界があって…。
回答品質、回答時間、回答のバラつきを感じていました。

組織の変更で『別の支社の問い合わせも受ける』ことに。しかし、**地域ごとの特性やお作法が見える化されておらず**、効率も非常に悪く、業務量も膨れあがっていきました。**回答の遅れに対して問い合わせが来て、本来の回答がさらに遅れる**……。そういった負のスパイラルにも陥ってしまったのです。

高瀬様：多い時には未回答の問い合わせが600件までに膨れあがりました。休日出勤をして対応しても、最大で5日も遅れている案件まで出てきてしまって……。ほかの部署にも応援を頼みました。それでもまだ残っていたんです。

2. 取り組み内容

パーソルワークスデザインのサポートを受けながら『KCS』を導入

そんな苦しい状況の中、他部署がナレッジマネジメントの手法である**KCSを導入して実績を出している**と知ります。情報交換会に参加して出会ったのが、パーソルワークスデザインでした。

青木様：話を聴いて、『こんなものがあるのか』『ぜひやってみよう』って思いました。

すぐに導入を決意し、2020年7月から進めていくことに。まずは、パーソルワークスデザインが**担当者に対して『KCSファウンデーション』の研修を実施**。そこから、『委員会』を立ち上げ、12月からは、運用を開始して順調に進んでいきます。しかし、現場は聞きなれない言葉も多く、半信半疑だったようです。また、『問い合わせ件数を5%減らす』という目標を掲げてKCSを導入したものの、なかなか結果が出ない時期が続きました。

高瀬様：色々悩みながらの時期でしたが、そもそもナレッジの

存在を知らない営業が多い、と分かったんです。

そこでパーソルワークスデザインは、プロモーション施策を助言。その結果、**FAQの利用率は増加**。しかし、決算月になると、再び問い合わせは増加。疲弊した現場からは後ろ向きな声も。

パーソルワークスデザインは伴走を続け、**委員会に参加してアドバイスをしたり、コーチや公開者にレクチャー会でレクチャーをしたり、毎週のように会話をしながらサポート**。



青木様：この辺りは、しんどい時期ではありましたがね。

高瀬様：でも、パーソルワークスデザインさんに伴走していただけたのは大きかったですね。

3. 導入の効果

営業部門のFAQ利用率増大、問い合わせ削減、モチベーションも向上。組織全体にも良い影響が

高瀬様：実感したのは、FAQ公開から1年後ぐらいですかね。データでも効果が表れてきたんです。

『問い合わせを5%減らす』という目標は1年で達成。セルフヘルプのFAQも拡充され、営業との接点も豊かになっていきました。

実際、途中で大きなイベントとして『社名変更』がありましたが、既にKCSを導入して運用していたため、大きな混乱も起きなかったようです。複数のガイドが出てきても、すぐにアクセスして回答できるようになっていました。

青木様：KCSを導入せずに『社名変更』を迎えていたら乗り切れなかった。それぐらい、意味があることでしたね。

また、対応がラクになるにつれて現場のスタッフにも『やるという意識が広がり、さらにナレッジ拡充に繋がる、好循環の動きが生まれていったようです。

高瀬様：今までは火の粉を振り払うような仕事でしたけど、国際的に認められたナレッジマネジメントを自分たちで構築できたことで、自信を持ってやっている感じがすごく出てきました。

以前、営業から対応の遅れを怒られ、モチベーションが下がっ

ていた若手も多くいたようですが、KCSの導入によって一転。**決算期でも弱音を吐く人はいなくなり、『さあナレッジを作ろう』とか『更新しよう』という声に変わっていったようです。**富士フィルムサービスクリエイティブ様は社員の『やりがい』の可視化をするため『エンゲージメントスコア』を計測しているようですが、**KCSを導入した部署はスコアも高いといます。**

また、KCS導入から1年後の決算期には、“別のグループに応援に出ていく”ほど余裕が生まれ、**『いち部署のKCSの導入』が組織全体にも貢献する動きになったようです。**

さらに勢いはとどまることはありません。富士フィルムサービスクリエイティブ様は、ITサポートサービスにおける世界最大の団体であるHDI-Japanより**『KCSアワード』も認定されることになった**のです。

今後の展望として、「蓄積したナレッジをお客様にも展開していきたい」「DX化として、チャットボットだとか自動回答みたいなものにも取り組んでいきたい」とお二人は意欲的に語り、「引き続きパーソルワークスデザインさんにサポートいただけたら」と期待を口にしてくださいました。

パーソルワークスデザイン株式会社 プロジェクト担当者のコメント



KCSの導入について社内外問わずご相談いただき、伴走してきた経験から、通常、3年ほどかかるとおっしゃっていましたが、わずか1年で順調に取り入れることができました。成功要因の一端は、まぎれもなく皆さまの純粋さ、組織統制の強さが挙げられます。これらが礎となってグループ内の強固な関係のうえに成りたつ実績だったのではないのでしょうか。皆さまにおかれましてはナレッジを中心として、これまでよりも同社の経営目的に資する活動へ躍進なさると確信しております。

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

会社ホームページは
こちらから

