



富士ゼロックスサービスクリエイティブ

業務のスキマ時間を研修タイムに変換！ “お手製ツール”でリアルタイムマネジメント

全国的に人手不足が深刻化し、育成の重要性はますます高まっているにも関わらず、研修時間ねん出に悩む企業は多い。富士ゼロックスサービスクリエイティブも、2013年のプリンタ・複合機の保守受付センターと消耗品や用紙の商品受注センターの統合を契機に、これが課題となった。

背景は、誕生した統合コンタクトセンターのマルチスキル対応の採用だ。オペレータが習得すべき知識／スキルが増え、新人研修に3カ月もの期間を要するようになってしまった。入電数は1日1万～1万5000件、保守については気温や湿度の変化にすら影響され、1日のなかで入電量が5倍に跳ね上がることもある。「研修のためにSVがまとまった時間をあらかじめ

確保することは難しかった」と、カスタマーコンタクト部第一統括センターの西井かおり氏は説明する。結果、SVが独自の判断で個別教育するほかなく、成長のバラつきという課題も生まれた。

1コマ30分の研修プログラム構築 サービスレベル予測で時間確保

同社は、人材育成の標準化を目指し、「①研修の統一」「②リアルタイムの要員管理」を実行した。

まず、オペレータ全員を対象とした階層別教育プログラム「JIMBOK (Jinzai Management Body of Knowledge)」を構築。従来の研修メニューと、SVが個別に実施していた教育を統合し、体系化。全80コンテンツを、新人向け、中堅向け、ベテラン向けの3階層に分類し

た。1コマ約30分で完結できる内容とし、業務のスキマ時間に実施しやすくしている。「コンテンツの90%をeラーニングにすることで、トレ



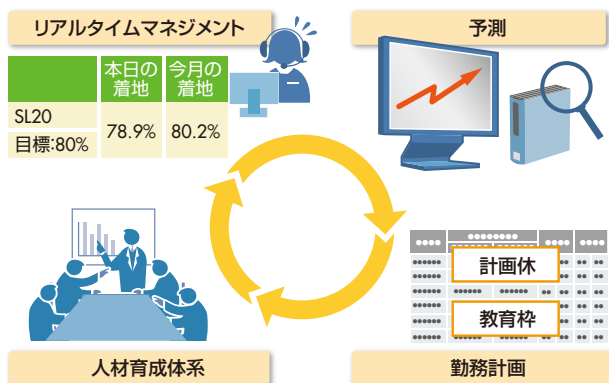
カスタマーコンタクト部第一統括センターの西井かおり氏(左上)、高橋絢子氏(右上)、定森美樹氏(左下)

ナーの負荷を大幅に軽減しました」と高橋絢子氏は説明する。

次に、センター長が自作した業務予測ツール「だれでもかんたん出来ルンです」、リアルタイム要員算出ツール「T-3ツール」を活用し、研修時間のねん出を支援。

T-3ツールは、呼量予測値と人員数を入力すると、30分単位／日／月別のサービスレベル着地予測を割り出す。入力する人数を増減させ、研修を実施した場合のサービスレベルを予測、目標値である「20秒以内に80%のコールに回答」を上回る場合に研修を実施するというルールを設けた。結果、接続品質を維持したうえで研修が可能となった。育成を強化したことで対応品質も向上し、対前年比で一次解決率が2%向上、AHTは343秒から30秒短縮した。

図 人材育成体系「JIMBOK」とWFMの連携



顧客対応と人材育成の両立