



プラス ジョインテックスカンパニー

# フロントとバックの分業からフロント完結体制へ 解決時間75%短縮(120分→30分)に挑戦

●受賞企業レポート

プラス ジョインテックスカンパニーはコールセンターのオペレーションを1次対応(フロント)と2次対応(バック)による分業体制から、フロントですべてを完結(自己完結)する体制へ転換し、顧客への回答(解決)時間を大幅短縮した。

ジョインテックスはプラスの流通部門として、オフィスおよび文教市場に物品及びサービスの提供を幅広く行っている。コールセンターでは、この物品・サービスについての問い合わせに対応する。従来から少数精鋭に徹し、マルチスキルを推進することで人員を増やすことなく事業拡大に対応してきたが、今回は一歩踏み込んだ体制転換に取り組んだ。

以前の体制は、ユーザーおよび販売店の電話を受けて回答を行うフロントと、フロントでは回答しきれなかった問い合わせに対応するバックからなる分業体制だった。フロントで完結する回答は60%であり、

40%がバックに回っていた。バックに回った場合は回答(問題解決)までに平均120分を要していた。

## 分業が本当に効率的なのか 今一度原点に立ち帰る

「フロントとバックという分業体制が本当に効率的なのか、そもそも効率だけを求めているよいか、お客様のお問い合わせに速やかに、そして的確にお応えするというコールセンターの使命に立ち帰ってみようと思いました」と、センターの運営・品質・研修を担当する片山ともも氏(マーケティング本部CRM部所属)は語る。

そこで、従来の分業体制を自己完結体制へ転換することを決定。電話を受けた担当者が自ら調査し、時には仕入先と交渉し、その結果を顧客に伝えることにした。

そのためには、人材の育成が不可欠であった。まず、全スタッフのスキルチェックを行い、育成すべきポイントを洗い出した。それに基づいて、研修の実施、個別指導、マルチスキルを身に付けるための定期的なローテーション、各業務スキルに磨きをかけるための情報・知識・ノウハウの徹底共有を進めた。



マーケティング本部  
CRM部の  
片山ともも氏

並行して、スタッフの問い合わせ対応を支援する仕組みとしてFAQの充実にも力を入れた。

こうして、スタート時(2012年5月21日)に4人、2カ月めに17人、半年後には55人全員が自己完結スキルを身に付け、「オールフロント」化が実現した。かつてバックに回っていた問い合わせの回答時間は平均で120分から30分台へと劇的に短縮した。

また、自己完結体制はスタッフのモチベーションを高めることにもつながった。スタッフからは「最後までお客様のご要望に応えなければという思いから、これまで以上に案内を行うようになった」「接触が無かった他部署や仕入先様などへ活動の幅が広がったことで仕事をもっと楽しくなった」「お客様からありがとうと言われ、ますますがんばろうと感じるようになった」など、それを裏付ける声が増えているという。さらに、今まではあまり無かったことだが、顧客からの感謝や励ましの電話・手紙が多くなり、これも取り組みの成果として受け止めている。

図 分業制から自己完結型へ転換

