

CCJA  
2008



ピープル部門賞

## 富士通コミュニケーションサービス

# 品質向上のカギは「SV」にあり—— “スキルの可視化”に挑む認定制度を発足

●受賞企業レポート

テクニカルサポートを主体にアウトソーシングビジネスを展開する富士通コミュニケーションサービスは、“サポート”を科学的に体系化し、より高付加価値なサービスを創出することを目的に「サポートサイエンス(SS)推進室」を開設している。アワードでは、同室が2年にわたり取り組んだ「スーパーバイザースキル認定制度」がピープル部門のファイナリストとして評価された。

具体的には、サポートを構成する要素を、CS・生産性・品質・人材などに分解・整理し、「People」「Methodology」「Technology」の3つに集約。各要素を定量的に測定し、PDCAサイクルに乗せて改善活動を図るための方法を模索した。とくに着目したのは、実際のセンター運営で重要になる“People”、なかでも品質・生産性のカギを握るスーパーバイザー(SV)の育成だった。

「SVを効率的に育成するための科学に必要なのはスキルの可視化です。クライアントの業務モデルに依存しない、当社としてのSVスキル標準を定め、SVの現在のスキルを測定し、効率的に育成できる方法を構築しました」と、SS推進室の津江好美担当部長は説明する。

### スキル測定・目標設定・研修・実践 マネジメント力高めるサイクル構築

SVのスキル認定サイクルは次の通り。SVスキルを測定し(具体的な測定方法は本誌2008年8月号に詳述)、それに基づいた目標設定を行い、同社教育機関の“CSL College”を通じて育成、現場で実践していく流れだ。これにより、現場マネジメント力を高め、最終的にはクライアント、エンドユーザー、オペレータの満足度向上、社員のステイタス向上を図っていく。



サポートサイエンス推進室の津江好美担当部長

らい、お互いの連携強化を図りました。最初は400以上あるクライアント業務から21業務を取り上げ、約80名のSVを対象に検証を行い、1年半かけて改善を重ねました。制度を構築する中で、“SV育成方針が明確になった”“ぜひ全社SVに広めてほしい”という意見もいただきました」と、津江部長は語る。

完成した認定制度は、今年1月より開始され、今後SVは1年に1回認定を受けることになる。SV自身は、目指すべき姿が明確になった、とモチベーションが上がっているという。

同制度のキモはSVスキルの標準化だ。アウトソーサーゆえにクライアント業務ごとに要求スキルが異なり、施策開始当初は、決して現場で歓迎されたとは言えなかったという。そこで、「各現場からSS推進員を選出しても

コールセンターの人材育成はオペレータに終始しがちで、SVに関しては体系化できていないという企業がインハウス/アウトソーサーを問わずに少なくない。その理由は職務定義の不明確性などにあるが、富士通コミュニケーションサービスは、サイエンスの観点でこれを明確化し、さらに詳細なスキル育成のためのカリキュラムの充実を図った点などが大きく評価されたといえる。

図 プログラム構築までのスケジュールとトライ&エラー

