

# 新社長のもと変革を推進

## 新たな価値を提供できる組織に

— 御社にとって、この1年はどのような年だったか。

「2022年4月に就任した金井美紀和社長が組織や企業文化などを変革していくことを掲げた。新社長のもと変革を推進していくことになったが、従業員の気運も高まって、一層ドライブがかかっている。外部に向けても新たな価値を訴求できるような取り組み。企業としてより筋肉質な組織にし、また従業員の数もアップしていき」

— 変革に向けた具体的な取り組みは。

「昨年(21年)に行ったクライアント満足度調査(CS調査)で当社のサービス等について聞くと、提案力に多少なりとも課題があるということが分かった。そこで価値のある提案で訴求できる体制づくりを進めている。導入から3年目を迎えた自社開発したA Iの『痛点発見支援ツール』は活用する人員

が大幅に増えており、当社の全プロジェクトの4割近くで活用されている。クライアントには具体的な分析を行ったデータを事業計画の検討に活用してもら

おり、親会社の富士通向け業務に関しては半数を在宅で展開している。これはE Xの向上にもつながるものであり、将来的にすべてクラウドP B Xにした

い。当社は株式会社P R O S I D E 主権による従業員の幸福度に関する表彰『Wellbeing CUSTOMER CENTER AWARD 2022』

で最優秀賞(中・小規模部門)を受賞したが、人材確保がますます難しくなっていく中、働き方の選択肢を増やすことは重要との認識で今後も在宅P R E S E N T を推進していく」

用できる。キーワードから文脈を探すもので、A Iが文脈を判断する。新人でも分からないキーワードでもちゃんとした答えが返ってくる。新人はお客様が言っているどのキーワードで検索すればよいか分からないので、とりあえず聞いたおりに文章を入力すると、回答フォームがいくつか出て来て、その中からお客様の問い合わせに近いものが見つけられるようになっている。

また、当社の研修では、いずれの階層向けのカリキュラムにもC Xが必ず含まれている。また、C Xに関するワークショップも開催している。このワークショップでは個々の体験を発表し共有するなどして、C Xについて深く考える内容で、私も1回目に参加した。来年度以降も継続して開催を予定している。各回約50人規模で、全回をおし200人の受講目標を掲げている」

— 23年はどのような展開を。

「人材育成においても『痛点発見支援ツール』を活用し、C X向上を目指しており、オペレーターにおいても提案力を持った人材の育成を図っている。『痛点発見支援ツール』は自然文で検索ができるのが特徴で、このツールと同じA Iエンジンを使ったナレッジシステムによって新入の育成期間の短縮化にも繋げている。問い合わせに対し新人がどう回答するか悩んだ時、すぐにツールを

活用し、親会社の富士通向け業務に関しては半数を在宅で展開している。これはE Xの向上にもつながるものであり、将来的にすべてクラウドP B Xにした

「22年が変革元年であり、引き続き変革を推進していく。24年までの3年ほどをかけて変革を進める考えだ。この変革を実現していくということこそ、我々が持続して成長していくために不可欠であり、すぐにツールを



富士通コミュニケーションサービス  
執行役員  
第二C Xビジネス本部本部長  
大濱 広寿 氏