



富士通コミュニケーションサービス

現場のベストプラクティスを集約 全社共通の運用基準体系化で品質担保

受賞企業レポート

富士通コミュニケーションサービスは、アウトソーサーに多く見られる「クライアントごとの運用構築」から脱却するため、サポートサイエンス(SS)推進室が主導し、センター運用を全社標準で体系化した。具体的には、セルフアセスメントによる品質向上サイクルの確立、共通ツールによる構築工期短縮などを実現している。

SS推進室は“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活動する組織だ。クライアントや業務の枠を越えた組織横断型の取り組みを実践しており、これまでも全業務共通の「SVスキル認定制度」などを構築してきた。今回、取り組んだのは運用の標準化。同社規模が拡大してきたことやクライアントニーズが多様化する中で、個々のセンターが持つノウハウを散在させるのではなく、集約して横展開できるようにすることでエージェンシーとしての品質

担保を図る方針を立てた。

規格書・ツール集・アセスメント 3つの施策で品質を改善

こうした取り組みでは、本部組織と運営現場の“ギャップ”が必ず発生する。現場はクライアントを向いて業務を行っており、余計な手間はかけたくない。SS推進室では、2007年頃からマメに現場に足を運び、地道に信頼関係を構築、標準化の意義などを共有していった。また、各現場からはナレッジパートナーと呼ぶSS推進室との橋渡し役を選出してもらい、綿密に意見交換し、膨大な情報から運用標準を策定している。

運用標準化の軸となるのは、CSL運用規格書、SO Navi、セルフアセスメントの3つのツールだ。は同社センターが共通して実施すべき基盤となる運用プロセスをまとめたもので、8大項目・56小項目で構成される。特徴的なので各項目

を実践するにあたり、具体的事例を付記している点だ。例えば、現場管理者の選定プロセスやVOC収集方法などのベストプラクティスを200例以上掲載。また、用語を一般的なものに置き換え、どんなセンターでも適



サポートサイエンス推進室の埜中佳彦氏(左)と、廣瀬知津氏

用できるようにしている。

は、Standard Operation Navigatorの略で、コールセンターの要件定義から仕様設計、運用デザイン、運用までの各プロセスで必要なツールや雛形を150種類以上まとめたコンテンツ集。構築プロセスに沿った時系列でツールを探せるので立ち上げスピードが格段に早まる。は規格書に沿った運用ができてきているかを測定するアセスメントツールで、業務改善のポイントが明確に把握できる。業務内容や規模の大小に寄らず全社でベンチマークできるように工夫している。

3つの施策の1年間の取り組みは、毎年発行する「CSL白書」でまとめる。会社の現状、各センターの状況、業務トレンド、最新のベストプラクティスを掲載。アセスメントによって運用品質改善サイクルが回せ、白書によって自センターの状況把握や最新事例を取り込めることで、運用品質は向上する。こうしたメリットが全社標準の浸透につながっている。

図 運用標準化の軸となる3つの施策

