

NECフィールディング株式会社

「サービスの品質向上と運営面での意識向上を目指してコン検を導入」
「人財能力マップ」に組み込み、人材育成にも活用

各種コンピューターやネットワーク機器について、企画・設計から導入・構築、運用・保守に至るまでのすべてのフェーズで、各種サポートやサービスを提供しているNECフィールディング株式会社。

同社の保守サービスの窓口であるコンタクトセンターでは、人材育成の基盤となる「人財能力マップ」にコンタクトセンター検定試験(以下、コン検)を組み込み、社員のモチベーションアップやセンターの品質向上に役立てています。

本稿では、カスタマサポート本部の石本センター長と下田品質マネージャー、そして人財開発部の松岡マネージャーに、コン検導入の経緯や成果についてうかがいました。

**国内約400拠点にエンジニア約4,000人
技術力、ナレッジ力、展開力が強み**

NECフィールディング株式会社は、各種コンピューターやネットワーク機器の保守サービスを中心に、運用サポートサービス、システム展開サービス、サプライサービスを加えた4つの事業によって、ITサービスのライフサイクルすべてをサポートしています。

同社の強みは、確かな技術力と豊かな経験に支えられたナレッジ力、そして全国を網羅する展開力です。

技術力の高さを示す一つの指標となるのが、エンジニアの保有する資格数。同社は約4,000名のエンジニアが在籍しており、取得資格数は延べ17,000を超えています。スーパーコンピューターからパソコン、ネットワーク機器まで、多種多様なITシステムをサポートできる幅広い技術力、ITシステムの導入・展開から運用・保守まであらゆるサービスを提供できる深い技術力、そして現場での豊富な体験とサポートノウハウに裏打ちされたフィールド技術力を併せ持つ——、それが、同社のエンジニアの特徴になります。

ナレッジ力については、年間346万回ものお客様との対応で得た情報をもとに、お客様ごとのIT資産活用度と運用度を高めるサポートサービスを提供。現場情報と製品・技術情報や後方支援部門情報をマッチングさせ、迅速で確実なサポートに活用しています。

さらに、北海道から沖縄まで全国約400カ所に及ぶサービス拠点網、そしてこれらに配置されたエンジニアのフィールドワークによる展開力も同社ならではの。そこには、24時間365日をカバーするコンタクトセンター、技術サポート部門、ロジスティクス部門、およびリペア部門などのバックヤードとのスピーディーで組織的な連携が実現されています。

NECフィールディングのコンタクトセンターが本格的に稼働したのは2001年からです。まずは、各エリアの支店レベルでの電話受付を東京・大阪のコンタクトセンターに集約し、その後2012年に、大規模な改革を実施。全国を4つのエリアに分け、それぞれにコンタクトセンターを配置、地域密着型の体制を敷くことでより迅速な対応が可能になりました。さらに、東京と大阪にバックアップセンターを置き、地域に寄らない案件や夜間の電話にも効率的に対応しています。

同社のコンタクトセンターで働くのは、現場で3年以上の経験を積んだエンジニア約300名で、ほぼ全員が正社員。業務内容は、お客様からの電話やメールでの問い合わせに専門知識を活かして回答し、修理が必要な場合は現場に赴くカスタマエンジニアの手配や部品調達までを行うという総合的なもの。そのため、さまざまな業務を一人でこなせるマルチスキルを重視し、対応スピードの向上を心がけています。

**サービスの品質向上と
運営面でのメリットを期待**

NECフィールディングでは、お客様により高品質のサービスを提供するため、現場を熟知したエンジニアがコンタクトセンターのスタッフとして対応するという体制を採ってきました。しかしお客様対応の基礎ができたエンジニアでも、最初は電話での対応に戸惑うことも多いとカスタマサポート本部 東コンタクトセンター長の石本勝照さんは言います。「現場でFace to Faceで対応するのと電話で話すのでは、やはり勝手が違います。また、最初はコンタクトセンターや電話対応に関する基本的な用語を知らずに戸惑うこともあります」
専門分野で高いスキルを持ったエンジニア

例えば、現在ランクBの人がランクCを目指す場合は、「スーパーバイザー」の取得を推奨しており、応用的な知識・スキルを有して、より難易度の高い業務を独力で遂行できる、コールセンター対応部門におけるハイエンドプレイヤーとして活躍するための必要要件の一つとして、コン検の資格を位置づけています」と、人財開発部マネージャーの松岡章仁さんは言います。

さらなるビジネスの拡大へ 品質の証明にコン検を活用

もともと高い技術力と豊富な現場経験を持ったエンジニアが対応することに定評のあったNECフィールドイングのコンタクトセンター。そこに業界標準の知識とスキルを体系的に学べるコン検が加わったことで、同センターの品質レベルはさらに向上しました。その結果として、2013年に第三者機関によるお客様満足度調査において2年連続で窓口評価No.1を獲得。また、「地域密着型コンタクトセンターモデル」で一般社団法人CRM協議会主催の「2013ベストプラクティス賞」を受賞するなど、業界でも高い評価を得ています。

こうした実績をもとに、同社では今後、それまでNECグループ内に限定していたコンタクトセンター業務を外部企業にまで拡げていく予定です。技術力、ナレッジ力、展開力という強みを持ち、24時間365日、日本全国でサービスを提供できる同社のアセットは、そのような基盤をもたない海外ベンダーや地方企業にとって大きなサポート機関として機能していくはず。品質に対する対外的な証明にもなるコン検は、同社が将来的にアウトソーシングビジネスを展開していくうえでも重要な役割を果たしていくことでしょう。



取材ご協力/左:カスタマサポート本部 東コンタクトセンター長 石本勝照さん、中央:カスタマサポート本部 コンタクトセンター品質統括部 品質マネージャー 下田文司さん、右:人財開発部 マネージャー 松岡章仁さん

が、コンタクトセンターという新たな場で十分に活躍するためには、どのようなスキルや知識が新たに必要とされるのか。この問いに対して同社を選んだのがコン検でした。コンタクトセンター品質統括部 品質マネージャーの下田文司さんは、導入の経緯を次のように説明します。「もちろん、こうした知識については研修やOJTでフォローされていますし、コン検導入以前も社内でもモニタリングスコアをつけて対応品質を評価してきました。しかし、社外から見たときに自分がどれくらいのレベルにいるのか、業界のスタンダードとしてはどうか、という点においては不十分なところもありました。コン検を活用することで、業界標準の知識とスキルを体系的に学べ、より客観的に判断できるようになると考えたのです」

2010年にまずは下田さんら数名がコン検を受験。内容を確認めたくて、翌年よりコンタクトセンターとして本格的に導入しました。現在、約300名のスタッフのうち、約80名がオペレーション資格の「スーパーバイザー」を、また約40名が「オペレーター」を取得しています。「コン検の導入は、電話対応の品質向上はもとより、コンタクトセンターの運営面でのメリットにも期待しています。「スーパーバイザー」を取得すれば、コンタクトセンターのマネジメントに関する知識も得られます。お客様への対応だけでなく、会社運営のなかでどのように行動するべきかという視点も身につきます。コン検導入後は品質向上と運営の両面において、スタッフの意識や行動が変わってきたと実感しています」(石本さん)

コン検を「人財能力マップ」に組み入れ 人材育成にも活用

同社では、人財開発部が中心となって、提供するすべてのサービス領域におけるエンジニアの能力を6つの領域に分け、5段階のランク(A～E)で定義した「人財能力マップ」を作成し、それを人材育成の基盤としています。「この「人財能力マップ」には、各ランクで求められる知識・スキルと、それに対応した研修や資格などがマッピングされていて、ランクAが基礎知識レベル、そしてランクC以降が応用・高度レベルです。コンタクトセンター部門では、この「人財能力マップ」にコン検も組み込んでいて、現在、コン検の「オペレーター」はB、「スーパーバイザー」はCに位置づけられています。

NECフィールドイング株式会社 <http://www.fielding.co.jp>

所在地 本社 東京都港区三田一丁目4番28号 三田国際ビル
従業員数 5,412人(2013年3月末現在)

NECフィールドイング株式会社は、ITインフラ領域における企画・設計・導入・構築・運用・監視・保守・改善までをトータルで提供する企業。約400拠点に、約4,000名のエンジニアを擁し、確かな技術力と豊かな知識、全国に展開するネットワークを活かして、サーバ、ネットワーク、ストレージ、ソフトウェアなどのITシステムの安定稼働をサポートしている。