

## WELLCOM

### クレーム対応から上級者向けテクサポまで 競合も敬遠する高難易度案件を狙う

人材派遣会社のWELLCOMは、自社運営のコンタクトセンターを活用しオペレータ教育を徹底、難易度の高いクレーム対応やテクニカルサポートなど、競合他社との差別化が訴求しやすい分野に対し積極展開している。また、2008年春には宮古島に新センターを設置するなど、地方における雇用促進も進めている。



大津 将・取締役兼CRM事業部長

#### Profile

設立：1998年9月28日  
所在地：東京都新宿区西新宿6-5-1 新宿アイランドタワー6F  
代表者：村田峰人社長  
資本金：5億7638万円  
従業員数：806名  
エージェント数：740名(連結)  
クライアント数：約300社(連結)  
事業内容・実績：人材派遣、紹介、教育、クリエイティブプランニングなど。子会社のC&Tモバイルサポートとともに、コールセンター事業が主力となっている。人材供給は、一般事務職だけでなく、コールセンターへのオペレータ派遣、元モデルなどによる受付/秘書の紹介も行う。  
URL：www.wellcom.jp

コンタクトセンター運営を得意とする人材派遣会社のWELLCOMは、1998年9月に設立した。以前は、自社でセンター設備を構え、大手通信キャリアのカスタマーサポートを行っていたが、2006年に沖縄県でセンター事業を行う「C&Tモバイルサポート」を買収し、100%子会社化することで、ここをアウトソーシングのセンター拠点にしている。一方、東京の自社センターは縮小したものの、オペレータ育成のための教育機関として運営しており、インソーシングの形態でクライアント企業の顧客対応に深く関わっている。

またグループ会社には、持ち株会社のSPRINGを中心に、ITコンサルティング/ソリューションサービス事業のanew planning、アウトバウンド/テレマーケティング事業を行うSPRING COMMERCEなどがある。

グループ間で連携することにより、クライアント企業のセンター構築から運営、人材育成まで、幅広いサービスを提供している。なお、グループ会社全体の売り上げ構成比は、コンタクトセンターアウトソーシング事業が60%、派遣事業が30%、その他事業10%となっている。

#### PDCAを素早く回転 ノウハウを短期間で蓄積

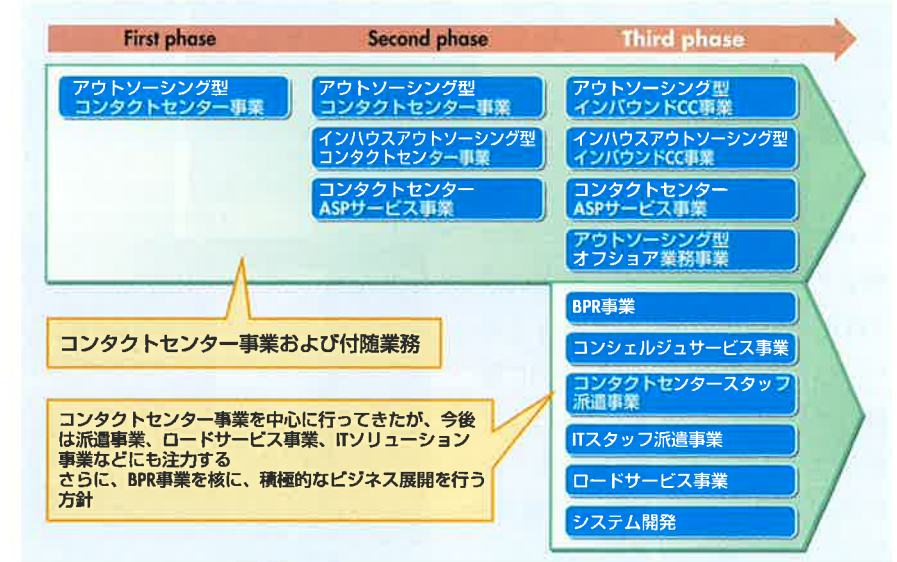
大津 将・取締役兼CRM事業部長は、「競合他社が手を出さないような難易度の高い案件を積極的に受託していますが、短期間でノウハウを蓄積できることが、当社の強みです。例えば、大手通信キャリアの難クレーム対応、「マニア」と呼ばれるようなPC上級者に対応するテクニカルサポート、商品アイテム数が多く、購入数や組み合わせで送料/サービ

スが異なるテレビショッピングの受注対応などに、積極的にチャレンジしています」と特徴を語る。

短期間でノウハウを蓄積するために、業務で得た知識や問題点をリアルタイムにクライアント企業へ提供/共有し、明確な対応についてその都度、協議している。例えば、PCテクニカルサポートでは、単にサポートだけでなく、日/週/月報のなかで、修理(納期)の問題点や不具合の出る可能性の高い周辺機器との組み合わせといった情報の提供を、明確な回答/協力が得られるまで続けている。製品改善のPDCAサイクルを短いスパンで繰り返し行うことで、難易度の高い案件も時間をかけることなく対応可能にしている。

難易度の高い案件で問題となるのは、やはり人材育成だ。一般的に派遣会社では、センターへ人材を供給する際に、オペレータに対して基本的な研修しか行わない。このため、実践に入って支障をきたすといったケースが往々にしてある。そこで同社では、新人教育を進めつつ、グループ会社間でバランスをとりながら新人とベテランの入れ替えや組み替えを行うことで、新規案件に対してもスキルの高い人材の供給を可能にしている。また、新規でオペレータを採用する場合にも、独自の適正診断テストを実施し、センター向きかどうかを判断している。診断結果がすべてではないが、素質をあらかじめチェックすることで、業務適応能力のミスマッチを減らしている。

図 WELLCOM社の事業拡大戦略



「難易度の高い案件が多いため、新入オペレータは、初期研修後すぐに電話対応することはありません。まずは、Eメール対応からデビューします。オペレータは、FAQから情報を引き出して返信メールを作成し、SVが確認して、問題点を指摘・指導します。1~2カ月の間、Eメール対応の経験を積み、ミス率の低下や業務状況をチェックしながら、徐々に電話対応にスライドします。そしてデビュー後は、QA(品質管理担当者)が、一定の測定値でソフトスキル(対応品質)を測り、SVが案件ベースでハードスキル(業務知識)をチェックし、モニタリング/フィードバックを行っています」(大津取締役)

#### アウトソーシング拠点は沖縄 クライアントと一体で運営を固める

インソーシングやスポット案件は、東京のセンターが主体となるが、フルアウトソーシングは、子会社の沖

縄拠点がメインで受託している。2008年4月には、宮古島にもセンターを開設した。

地方へのロケーション展開は、コストメリットが大きい反面、「距離感」を気にするクライアントが少なくない。そのため、事前に東京と沖縄でのコスト比較、オペレータ育成の取り組みなどを説明し納得してもらうようにしているという。また、立ち上げ前後の2~3カ月間は、クライアントにも沖縄まで足を運んでもらい、二人三脚で運営体制を作るスタンスで臨んでいる。そして稼働後は、テレビ会議システムでセンター現場とフェイス・トゥ・フェイスでやりとりを行い、ノウハウを蓄積していく。

これらの取り組みの結果、連結(WELLCOM/C&Tモバイルサポート)売上高は、2007年3月期が18億8800万円、2008年3月期が20億1500万円と順調に推移し、今期は25億100万円を見込んでいる。