

株式会社ツナグ・ソリューションズ 様

サービス産業を中心に採用コンサルティングを行う同社が
 コラボスの「@nyplace(エニプレイス)」を利用し
 採用応募受付の自社運営化に成功

株式会社ツナグ・ソリューションズ

導入企業紹介

- 設立 : 2007年2月
- 所在地 : 東京都中央区
- 事業内容 : 1. 採用代行業
 2. 人事活動全般における各種コンサルティング業
 3. 人事総務業務におけるコンサルティング業
 4. アセスメント・サービス業務
 5. 人材開発・研修業務
 6. 人材斡旋ならびに紹介予定派遣事業(許可番号 13-ユ-302470)
- URL : <http://www.tsunagu.co.jp/>



TSUNAGU SOLUTIONS Inc.

カスタマーマーケティング部
 東北CRMグループ
 グループマネージャー
 吉岡 崇氏

概要

株式会社ツナグ・ソリューションズは、アルバイト・パート領域に特化した採用コンサルティング会社だ。

若年層の減少する中、恒常的採用難を抱えている販売業、サービス業、フード業といったサービス産業を中心に、採用工程を「採用設計」「応募受付」「従業員戦力化」の3つのフェーズに分け、それぞれに対して独自のソリューションを展開し、本質的かつ包括的なサービスを提供している。

2008年9月、外部企業へ委託を行っていた採用実務代行サービスにおける応募受付センターの自社運営化にあたり、本格的なコールセンター・システムの導入を検討。

同年10月末には、ASP型インバウンドコールセンター向け電話系システム『@nyplace(エニプレイス)』(以下、「エニプレイス」)を導入。準備・構築期間併せて約1ヶ月強という短期間で、導入後の事業変化にも柔軟性の高いコールセンター・システムの構築を実現した。

選定

「弊社にとりましては、クライアント企業様だけでなく、採用応募者様も大切なお客様です。募集から定着・戦力化までの採用に関連するサービスを総合的にご提供する中で、サービス・クオリティを上げるために、応募受付センターの自社運営化は自然な流れでした。」と、同社のカスタマーマーケティング部 東北CRMグループ グループマネージャーの吉岡 崇氏

は語る。同社では、サービス産業を中心に採用コンサルティングを行っており、【募集】【採用】【定着・戦力化】の各段階に対応した各種サービスを提供している。そのサービスラインナップの一つが、採用実務代行だ。

「採用実務代行には、様々な工程がございます。弊社では、募集計画の立案から、最適な求人媒体の手配、応募受付対応、面接設定までの一連の工程をワンストップで代行いたします。その一工程である応募受付対応については、以前は外部委託をしておりました。」(吉岡氏)

ナレッジや情報の共有・蓄積とサービス品質の向上のため、応募受付業務の自社運営化を計画。2008年9月初旬にコラボスへコンタクトした。

他社ソリューションとも比較を行い、高額投資のリスクが回避できる事からASPサービスに的が絞られ、結果、9月下旬にはコラボスの「エニプレイス」の採用を決定した。

「ASPなら、多額の投資を行わずに少規模から使えて、業務の繁忙や増減にも柔軟性がある上、短期間で構築できます。

導入時の課題

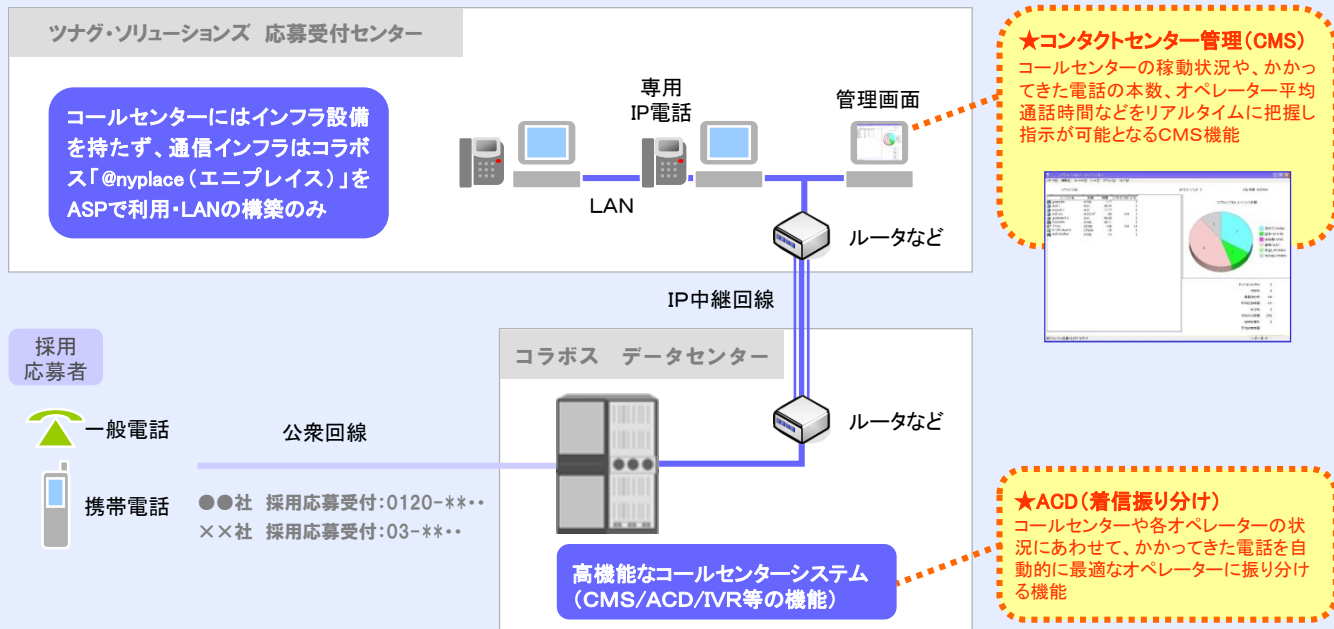
- ・センターの自社運営化と同タイミングでのシステム導入
- ・高額な設備投資費用
- ・業務の変動による規模の変化

採用理由

- 短期構築が可能
- 高機能な交換機システムの導入コストの低減が可能
- 業務の繁忙や内容の変更、業務量の変動にも契約変更で対応できる柔軟性

センターの自社運営化と同タイミングでの導入を可能にしたASP型コールセンター向けソリューション。
業務の変化にも柔軟性の高いコールセンター・システムを実現。

<構成イメージ>



中でも、コラボスの『エニプレイス』は、導入実績が多いと感じました。」(吉岡氏)

業務開始

約1ヶ月強の急ピッチで構築が行われ、同年11月初めに利用を開始。導入はスムーズだったという。

「コミュニケーターの採用やセンター内レイアウトの検討等、立ち上げ準備で忙しかったのですが、コラボスから回線提案等があり、システム面で手間はかかりませんでした。」(吉岡氏)

現場でも、導入後の利用に苦労がなかったと話す。

「私がAVAYAの電話機を使った経験がございましたし、コラボスからもコミュニケーターへ操作研修がありましたので、現場もすぐに使い慣れましたね。」(吉岡氏)

機能面だけでなくレポート数値をより活用し、サービス品質をアップして行きたいと続ける。

さらなる進化

同センターでは最優先事項として『カスタマーオリエンテッド(応募者第一主義)』を掲げており、方針や考え方を伝える新規スタッフへの研修をセンター運営者クラスの人間が行う。

「応募者の方によってご事情やご希望は様々です。応募者様

の人生に関わる大切な業務に携わっている事を認識し、不安や疑問を払拭するため『コミュニケーション』をご提供しているという意識を持つよう、常に喚起しております。」(吉岡氏)

応募者毎の悩みや要望を捉える非定型スクリプトでの対応スキルが最も重要だと考える同社。クライアントと応募者の双方にメリットのあるサービス提供で、順調に事業を拡大している。

特徴

- ① 席数単位の契約で、増減が自由
- ② 設備投資不要・低コストで導入可能
- ③ 保守管理費込の月額料金制
- ④ システムの陳腐化リスクの回避
- ⑤ 短期構築・速やかな運用が可能
- ⑥ 拠点数の分散や集約が容易
- ⑦ 導入社数75社・1,600席稼動の安心実績

お問い合わせは・・・

株式会社コラボス 

〒101-0065

東京都千代田区西神田3-2-1

住友不動産千代田ファーストビル南館4階

TEL: 03-5623-3391 FAX: 03-3263-5506

URL: <http://www.collabos.com>

Mail: c_info@collabos.com