

「Google Workspace」で情報共有や同時並行作業を実施、 大きな業務改善へ

2021 年 02 月 04 日 | 株式会社 TOPCREW



株式会社 TOPCREW は札幌を拠点にコールセンターを運営する会社です。これまでは情報管理が紙ベースで行われているなどアナログな方法での業務が中心であり、情報共有やデータ処理が非効率的だったのが現状でした。そこで「Google Workspace」による情報共有や同時並行作業を導入し、業務効率の改善を図りました。



弊社はコールセンターを運営する会社です。創業は 2013 年 10 月で、実は社長本人も元はコールセンターのオペレーターであり、その後現在の会社を立ち上げています。

業務の中心はアウトバウンド（発信）です。主な取引先は通信関係のキャリア様であり、フォローコール（契約後のヒアリングやアフターフォロー）や新規開拓のためのコールを行なっています。

コールセンターというと、多くの場合はある程度規定のオペレーションがあり、そこにお客様からのオーダーを当てはめるといったイメージを持たれることが多いです。しかし弊社は規定のオペレーションに当てはめるのではなく、お客様の希望や業務等に応じて柔軟に対応できるのが強みです。

【課題】アナログな業務が中心で、デジタルを活用した業務改善ができていなかった

コールセンターはそもそも、オペレーターをアルバイトが務めることが多くあります。オペレーターをサポートする社員を「SV」と呼ぶのですが、このSVの業務はとにかく多岐にわたります。オペレーターの指導はもちろん、ターゲットの分析やオペレーターからの質疑応答、何かあった際の二次対応に加え、オペレーターからのちょっとした悩み相談を受けることもあります。現状、社員の業務はオペレーターと口頭でやり取りすることを中心に、アナログな業務がほとんどであり、そもそもデジタルで業務を効率化する発想自体がなく、本来効率よく処理されるべきデータを使った数値分析も、非常に時間がかかっていました。各種業務の中でも特に課題だったのが、オペレーターへの周知です。多くの連絡事項が会社に出社後に口頭でなされるなどのアナログな情報伝達が中心であったため、「この人には伝わっているけど、この人は出勤していないからまだ知らない」といった事態が多々発生していました。

【導入】「Google Workspace」で情報共有や同時並行業務を実施

オペレーターとの情報共有の業務改善のために「Google Workspace」を活用しました。クラウドを使って、オペレーターへの周知を行なったのです。社員が口頭で説明せずとも、オペレーター自らが情報を知ることができる体制を作りました。

またこのシステムには「スプレッドシート」という共有機能があります。これまでは数値分析を行う際、異なるアプリを用いていました。しかし当時使用していたアプリでは、弊社の業務を複数人で同時並行的に作業する際に、対応が間に合っていませんでした。そこでクラウドの共有機能を使い、複数人で並行して業務ができるようにしました。

実は弊社では創業当初から「Google Workspace」を導入していたのですが、主に使っていたのは「Gmail」のみです。お付き合いのある他社様に相談したところ、業務効率を向上させる「Google Workspace」の使い方をアドバイスしていただきました。とは言え、社内には使いこなすノウハウはまだなかったので、まずは1～2人の社員がマスターし、それを社内共有する形をとりました。1～2ヶ月で動き出し、1年くらいで効果を実感できています。



【効果】 社内の生産性が上がり、業務時間削減にも成功

「Google Workspace」で作った社内のポータルサイトは、パソコンを立ち上げると自動で開かれるシステムです。出社してすぐに周知情報や業務連絡を知ることができるので、社員がオペレーターへ口頭で伝える負担がなくなりました。

またポータルサイト内には周知情報や業務連絡だけでなく、さまざまなコンテンツを掲載するようにしました。具体的には業績ランキングやイベント情報などです。業績ランキングは社員のモチベーションアップ、イベント情報を始めとする楽しいコンテンツは社員のメンタルケアにもつながっています。結果として社内全体の生産性もアップするという副次的な効果も得られました。

「スプレッドシート」による同時並行作業は、業務効率向上につながっています。これまで使用していたアプリを使った数値分析は、1人が作業を終えたら次の人が作業を始めるという縦列の流れでした。これを同時並行作業に置き換えることで、全体の作業時間が短縮されています。

業務改善で得られた大きな結果は、時間の削減です。弊社には3つの部署があるのですが、1部署あたり平均45時間程度が削減されました。年間で言うと540時間、3部署を合わせれば1,500時間ほどの時間削減です。削減できた時間は教育や本来行うべき業務改善などに充てています。結果として取り組みを始めた2017年から現在までで、売り上げも大幅に増加しています。

【展望】 IT化を加速させ、更なる生産性向上へ

弊社はもともと口頭で情報共有を行うことを中心として、アナログな方法での業務が中心でした。「時間をかけてでもきっちりやろう」という意識はあったものの、その分教育や成長に費やす時間は犠牲になっていたと思います。しかしITを使った業務改善で、多くの時間を捻出できるようになりました。アナログな方法で業務を進めている部分はまだまだあるので、IT化を更に加速させ、データに基づいた数値分析や、分析後の業務に関わる戦略立案など人にしかできない業務に注力していきたいです。

社名：株式会社 TOPCREW

HP：<https://top-crew.co.jp/>

代表：西孝之

主な事業：コールセンター事業

所在地：北海道札幌市中央区北1条西3丁目3-41

創業：2013年10月



ここからアプリの事例ページはこちら