

株式会社テレマーケティングジャパン様



「社内ブログや懸賞といった、さまざまな手段で文書共有を促進。今では**15,000件以上のファイル**を Net-It Central で共有し、コールセンター立ち上げ業務の効率化をはじめ、新人研修の**時間短縮**などに大きく貢献しています。」

株式会社テレマーケティングジャパン シニアコンサルタント 野上真裕氏



＜株式会社テレマーケティングジャパンについて＞
ベネッセコーポレーション「進研ゼミ」のインハウスコールセンターが独立分社化し、1992年に設立。コンタクトセンターの調査・設計、運営、および、コンタクトセンターの運営に関する人材開発、派遣、教育・研修、前後工程のBPO業務の受託・運営、ならびに、企業内の人事系、総務系、経理系業務など、バックオフィス系業務の受託・運営を通じて、多くのクライアント企業の事業に貢献している。

株式会社テレマーケティングジャパンでは、Net-It Centralを用いて先輩や同僚の知恵や経験を共有。業務プロセス改善や生産性向上を促進する仕組みとして活用しています。同社シニアコンサルタント 野上真裕氏(写真左)に、Net-It Centralを選択した理由と情報の共有・公開を促進するための取り組みなどについて詳しく伺いました。

写真右:弊社常務取締役の持木、中央:弊社営業部の高木。

もくじ
1. すべてはクライアントのビジネスの成長のために。競争力の強化を目指しナレッジの共有環境を整備。
2. 4つのステップでデータを簡単登録。 15,000件のファイルをフリーワードで全文検索。
3. 目指したのは、理想的なドキュメント共有システム。検索・表示・管理が容易なNet-It Centralを選択。
4. 利用を促進するためにさまざまな施策を実施。時間や場所を超えた情報アクセス環境を実現。

たディスカッションや集合研修といった活動もその一部だと捉えています。

しかし、このような活動でえられた成果やドキュメントを効率的に閲覧・再利用するための環境がなければ、さまざまな活動や取り組みも意味のないものとなってしまいます。特に当社の場合は、東京の本部を中心に北海道から九州、さらには中国・上海まで、事業所やコールセンター/バックオフィスセンターが点在しており、場所や時間の制約を超えてナレッジを共有するための仕組みが不可欠でした。また、クライアント先に常駐している社員もいるため、あらゆる回線からアクセスし共有できるシステムが必要でした。

Net-It Centralは、このようなナレッジを共有・公開するインフラとして利用しています。



「場所や時間の制約を超えてナレッジを共有するための仕組みが必要でした。」(野上氏)

4つのステップでドキュメントを簡単登録。15,000件のファイルをフリーワードで全文検索。

— Net-It Centralを利用して、どのようにナレッジを共有・公開しているのか教えてください。

当社では、Net-It Centralで構築したイントラサイトを「知恵navi-DOC.」と名づけ公開し、約1,000人の全社員が自由に検索・閲覧をできるようにしています。

「知恵navi-DOC.」には、業務マニュアルやトークスクリプトといったコールセンター立ち上げのノウハウ収録した「オペレーション系」をはじめ、先ほどお話しましたコールセンターの運営標準手順書を収録した「SOP系」、さらには「改善報告制度」、「小さな改善」活動、「規定集・申請書」といった9つのカテゴリを設け

て各種ドキュメントを掲載しています。



「知恵navi-DOC.」のトップ画像

— ドキュメントはどのように検索するのでしょうか。

各カテゴリからフォルダの構造に従ってドキュメントを探すこともできますが、フリーワードで全文検索を行い目的のドキュメントを探すことが多いようです。

— 公開するデータは、どのようなアプリケーションで作成していますか。

基本はMicrosoft Word/Excel/PowerPointで作成したドキュメントになります。一部、PDFファイルやデータをまとめてZIP形式で圧縮したデータも登録しています。

— ドキュメントの公開(登録)方法を教えてください。

ドキュメントは、次の4つのステップで公開できるようにしています。

1. 保存する文書を決める
2. 文書プロパティにタイトル、サブタイトル設定
3. 指定のフォルダにファイルをドラッグ&ドロップ
4. Net-It Centralで自動変換されブラウザで閲覧可能

能になおドキュメントを公開するにあたり、ドキュメントの内容に関して次の基本ルールを設けています。

- ・作成中のドキュメントは公開せず、最終・最新版のドキュメントだけを公開する。
- ・個人情報が記載されているドキュメントや見積書などは公開しない。

すべてはクライアントのビジネスの成長のために。競争力の強化を目指しナレッジの共有環境を整備。

— Net-It Centralを導入した目的を教えてください。

当社では、すべての社員が常に改善の意識を持ちながら、誠実に仕事を積み重ねていくこと。それが企業としての競争力を高め、クライアントの皆様にも大きな成果をもたらすと信じています。

その一環として実践しているのが、製造業において導入されることが多いQCサークル活動(※1)やインダストリアル・エンジニアリング(※2)を応用した業務プロセス改善や生産性向上への取り組みです。

(※1 QCサークル活動:職場で働く従業員がQCのもの見方、考え方、手法を用いて継続的に製品・サービス・仕事などの質の管理・改善を行う小集団活動)
(※2 インダストリアル・エンジニアリング:人・モノ・金・情報といった経営資源をより効果的・効率的に運用できるように作業手順・工程・組織・制度・管理方法を分析・評価して改善策を策定し、現場に適用するエンジニアリング手法)

具体的な活動としては、当社独自のコールセンター立ち上げに関する「運営標準手順書(SOP: Standard Operations Procedure)」の策定をはじめ、各社員が改善策を報告する「改善報告制度」、チームで改善成果を競う「小さな改善」活動の全社大会などがあります。さらに、Web会議システムを利用し

― 現時点での登録ファイル件数を教えていただけますか。

2011年6月の時点で15,000件を超えるファイルが登録されています。2008年にシステムを稼働したときは3,000件ぐらいからスタートしましたので、3年で5倍ぐらいになりました。

― ファイル登録件数が5倍となるとディスクの使用量も急増しましたか。

ストレージの肥大化対策として「NXPowerLite」(※3)を導入し、サーバに保存されているファイルを軽量化しています。そのため、ファイルの登録数に比例して使用容量が増加しているということはありません。(※3 ファイル軽量化ソフトウェア)

目指したのは、理想的なドキュメント共有システム。検索・表示・管理が容易な Net-It Central を選択。

― Net-It Centralを導入する以前、現在の「知恵navi-DOC」に登録しているようなドキュメントをどのように共有していたのでしょうか。

当時、現在の「知恵navi-DOC」に登録されているようなドキュメントを効率的に共有する仕組みはありませんでした。グループウェアの文書管理機能を利用して、経験やノウハウといった非定型情報を共有しようとしたことはあります。しかし、使い勝手が悪かったり、情報を登録するのが面倒だったりしたので、「知恵navi-DOC」のように活用が進むことありませんでした。

― Net-It Centralの導入を検討することになったきっかけを教えてください。

全社業務改善プロジェクトの一環として活動していたナレッジマネジメントチームにおいて、理想的なドキュメント共有システムとはどのようなものなのかという議論を重ねたことが、結果としてNet-It Centralで「知恵navi-DOC」を構築するきっかけになりました。

― ドキュメント共有システムを構築するにあたり、どのような項目が要件になりましたか。

どのようなシステムでも重要視されることだと思いますが、ドキュメント共有システムは全社員が活用することで最高の成果を上げられると考えていましたので今回は特に使い勝手の良さが一番の選定要件になりました。

使い勝手の良さというのは「検索・閲覧」と「登録」、その両方が簡単でストレスなく操作できるということです。なぜなら、どんなに良質な情報が登録されていても検索閲覧が面倒だとユーザに利用されませんし、一方、登録が面倒だと情報が登録されなくなってしまえば、やはり利用されなくなってしまふからです。

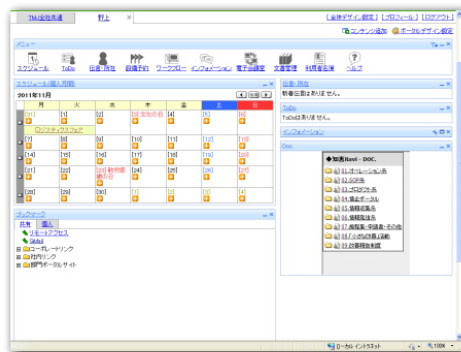
― Net-It Centralを知ったきっかけを教えてください。

Net-It Centralは、以前勤務していた会社で導入していたので、推進会議で他のメンバーに紹介しました。

― Net-It Centralの導入を決定した理由を教えてください。

第一に、閲覧用のファイルビューア (Brava) の動作が軽快で、ファイル形式を意識することなくドキュメントを表示できることを評価しました。Webブラウザが導入されていればどのドキュメントも閲覧できるので、それぞれのデータ形式に合わせたアプリケーションをインストールしたりバージョンアップしたりする必要がなく、運用管理面での負荷もかかりません。

次に、ページ単位でフリーワードの全文検索ができるので、ページ数の多いドキュメントでも素早く目的のドキュメントを検索できることを評価しました。さらに使い勝手という点では、すでに当社で導入済みであったグループウェア「desknet's」(株式会社ネオジャパン)と連携し、ポータル画面にNet-It Centralのフォルダを表示することも選択要因の1つとなりました。



desknet's のポータル画面に表示されている「知恵navi-DOC」のフォルダ

一方、ドキュメントの登録に関しては、WindowsのExplorer風の操作画面上でファイルをドラッグ&ドロップだけでドキュメントを登録できる点も評価しました。登録ファイルの管理も、物理的なフォルダ構成がそのまま反映されるのでシンプルでわかりやすいと思いました。

また、ファイルの持ち出しができないだけでなく、閲覧ページの印刷やコピーの可否を設定できるのでセキュリティに関しても優れていると判断しました。

利用を促進するためにさまざまな施策を実施。時間や場所を超えた情報アクセス環境を実現。

― 導入の経緯について教えてください。

今後ファイルサーバをクラウド化することになって容量が削減できているので利用コストの削減につながると考えています。

― 利用を促すために講じた策などはありますか。

「知恵navi-DOC」を正式にリリースするにあたりできるだけ多くのドキュメントを登録するようにしました。先ほどもお話ししましたが、結果としては

3,000件ほどからのスタートとなりました。これは、最初から有用な情報が掲載されていなければ、次にもう一度使おうという気にはならないだろうと考えたからです。

その他、次のような施策を実施して「知恵navi-DOC」の浸透を図りました。

■とにかく宣伝する

社内ブログや社内メルマガで「知恵navi-DOC」の広報を積極的に行い、ブログにはカテゴリのメニューを表示できるようにしました。さらに各拠点に「知恵navi-DOC」の活用を推進するエバンジェリストを任命して、普及に務めるようにしてもらいました。

■とにかく使うきっかけを作る

「知恵navi-DOC」の中に登録された情報を見ることで応募ができるプレゼント懸賞を用意するなど、業務に関係なくまずは「知恵navi-DOC」に触ってもらう機会を設けるようにしました。また毎月13日を「文書公開の日」と設定し、ドキュメントを公開することを習慣づけするような試みもしています。

■使われていることを実感してもらう

Net-It Centralのアクセスログ集計機能を利用して、ドキュメント登録数や検索キーワードランキング、アクセス数を見られるようにすることで、「知恵navi-DOC」が利用されていることをユーザに実感してもらい、興味を喚起するようにしました。

― Net-It Centralの導入効果を教えてください。

情報が属人化しなくなったことで、まさに時間や場所を超えて、だれでも必要な情報へ簡単にアクセスできる環境が整いました。

実際、ユーザからは情報収集にかかる時間や業務マニュアル作成期間を大幅に短縮でき、コア業務へと専念できるようになったという声が上がってきています。アクセス数や文書登録数の伸びを見ても、「知恵navi-DOC」の活用が進んでいることは明らかだと思います。

また、ドキュメントごとに発行されるアドレスのリンクを一覧にまとめて目次のように利用するなど、単純にドキュメントを検索するツールとしてだけでなく、さまざまな応用も見られるようになってきており、生産性の向上や業務の効率化に大きく貢献していると実感しています。

― オーシャンブリッジへの期待や要望があればお聞かせください。

とても丁寧かつ真摯に対応していただき感謝しております。今後も、Net-It Centralの使い勝手や機能の向上はもちろんですが、ナレッジのさらなる有効活用が促進されるような仕組みや他システムとの連携強化などにも期待しています。

お忙しい中、貴重なお話をお聞かせいただきありがとうございます。

Net-It Centralサイト <http://www.oceanbridge.jp/netit/> にて、デモサイト、試用版等を公開しています

●Net-It™はInformative Graphics Corp.の米国およびその他の国における登録商標です。 ●その他の社名または商品名等は、各社の登録商標または商標です。



つかえるITを、世界から。

Net-It Central 国内総販売代理店

株式会社オーシャンブリッジ

〒150-0002

東京都渋谷区渋谷1-8-3 TOC第1ビル9F

ホームページ: <http://www.oceanbridge.jp/>

E-mail: netit@oceanbridge.jp

TEL: 03-5464-2112(営業部)

●お問い合わせ先