

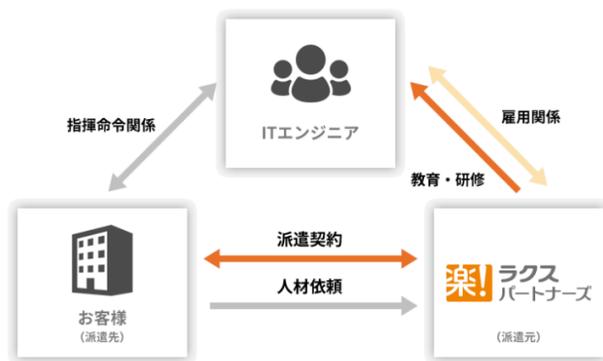


取締役 中島 様 第二営業部 機械学習担当 鈴木 様

メールの共有で、売り上げの拡大と従業員満足度の向上を実現させた仕組みとは。

-----会社概要について教えてください。

-中島様- 弊社はITエンジニアの派遣サービスを提供しています。主にWeb、クラウド、機械学習を中心に専門技術に特化した人材を採用・育成し、お客様のニーズに合わせたエンジニアを派遣しています。また、登録型派遣ではなくラクスパートナーズの社員として採用した人材を派遣するため、弊社のエンジニアがお客様の技術支援をすることが特長です。



営業時の機会損失や、派遣エンジニアの離職など
メールの共有不足による課題が浮き彫りに。

-中島様- 課題は大きく分けて2つありました。

1つめは、営業時の機会損失が頻繁に起きていたことです。

弊社の場合、営業はクライアントや派遣エンジニアなど様々な方とやり取りを行うので、メールの見落としや返信が遅れてしまうことが結構ありました。我々みたいな派遣事業を行って

る企業さんであればお分かりいただけると思うのですが、クライアントによっては、直近の日程で派遣して欲しいというご要望もあるので、レスポンスが遅いと他の会社さんをお願いされてしまう可能性もあるんです。また、営業担当者間でお客さんの引継ぎを行った際に、前任の担当者が過去にどのようなやり取りを行ったのかが分からず、こちらからアプローチすれば契約出来た案件を見過ごしてしまった……。みたいなことも実際にありました。

2つめは、派遣エンジニアの離職が発生してしまっていたことです。弊社の場合、派遣エンジニアは営業とバックオフィス担当の2名とやり取りをすることが多いのですが、弊社内での連携が上手く取れておらず、担当によって指示内容が違うことが導入前は結構ありました。営業としても、内容を把握しないといけないことは認識しているのですが、なかなかメールの内容までは把握しきれなくて……。そういった情報の共有不足から、派遣エンジニア達が不信感を抱き離職するケースも出てしまいました。そのため、情報共有を徹底することが優先事項だと考えメールディーラーを導入しました。

メールディーラー導入により、バックアップ可能な組織体制の構築に成功。営業時の機会損失解消や、派遣エンジニアの満足度向上に繋がる。

-中島様- 1. 営業時の機会損失が起きていた 2. 派遣エンジニアの離職が発生したこの2点はメールディーラーの導入によって解決しました。メールを共有して進捗状況を全員が把握できるようになったことで、すぐに対応が必要そうなメールがあれば、気付いた者が担当に知らせたり、場合によっては別担当の者が対応するなど臨機応変に対応出来るようになったので、営業時の機会損失を防げるようになりました。また、従業員満足度（ES）も以前より高くなりました。今までは派遣エンジニアに対して担当営業1名のみがやり取りを行っていたので、トラブルなどがあった際に、担当者しか状況を把握しておらず、周りがトラブルに気付かない……。なんてこともありました。しかし、今はメールを共有しているので、「この案件、トラブルが起きそうだけど大丈夫？」などチームでバックアップ出来るようになったことで、派遣エンジニアが安心して働けるようになりESの向上、離職率低下に繋がりました。

📧 新着(5)	📧 返信処理中(1)	📧 対応完了(6)	📧 対応継続中(3)	📧 送信メール(32)	📧 対応完了(5)
件名	From	日付▼	担当者		
📧 Re: 契約書のご送付	sugimoto@example.co.jp	08/08/08	山野		
📧 派遣社員の契約書に関して	amano@example.co.jp	08/08/08	中川		
📧 田中さんの動向に関して	morikawa@example.co.jp	08/08/08	高橋		
📧 Re: 【金城様】 派遣依頼	maeda@example.co.jp	08/08/08	高橋		
📧 【ご依頼】 派遣エンジニアに関して	otake@example.co.jp	08/08/08	山野		

対応状況の可視化により口頭確認が不要に。作業時間の大幅な削減に繋がる。

-鈴木様- 弊社では用途によってメールアドレスを分けて管理しています。

1. クライアント窓口
2. 派遣エンジニアとの事務窓口
3. 採用窓口
4. 派遣エンジニアの相談窓口



この4つをメールディーラーで管理しています。

-中島様- コメント機能はよく使用しています。メールに対応方針をコメントとして残すことでスムーズに引継ぎを行えています。弊社の場合、派遣エンジニアに対して営業担当とバックオフィス担当2名が連絡を取るのので、お互いどのような案内をしたのか確認をしてから連絡を取らないと、営業とバックオフィスからの連絡に、相違や重複があった際に不満がうまれてしまいます。そのため、必ず履歴を確認してからクライアントや派遣エンジニアに連絡するよう徹底しています。



-鈴木様- また、テンプレートもよく使用しています。クライアントごとに契約書式や契約締結フローが違うので、クライアントに合わせたテンプレートを作成し活用しています。テンプレートに契約書を添付しておけるのも便利です。また、履歴の確認機能もよく使用しています。メールディーラーの場合、メールのfromアドレスをワンクリックすると、他の人がやり取りした履歴もまとめて時系列で表示されるので、この機能は本当によく使っています。

メールID	フォルダ	件名	添付	日付▼	メール状態	担当者
147-2	労務関係	Re: 契約書のご送付		08/08/15 17:36	📧 送信メール	木村
147-1	労務関係	3月度の動向に関して		08/08/15 17:36	📧 対応完了	高橋
146-1	エンジニア	出勤日の確認		08/08/15 17:36	📧 送信メール	高橋
145-2	営業窓口	Re: 【金城様】 派遣依頼		08/08/15 17:36	📧 送信メール	金城
144-1	採用窓口	面接日程変更のお願い		08/08/15 17:36	📧 送信メール	高橋
145-1	営業窓口	【依頼】 派遣のお願い		08/08/15 17:36	📧 新着	..

社内データベースとの連携により、作業時間の削減と派遣エンジニアの業務時間管理がスムーズに。

-鈴木様- 冒頭でも少しお話しましたが、以前の課題を踏まえて、情報共有の徹底を重要視しています。クライアントや派遣エンジニアとのメール、電話以外にも顧客情報や派遣社員の情報などすべての情報を社内データベースで管理をしています。そのため、社内データベースとメールディーラーを連携させています。具体的には、メールディーラーでクライアントや派遣エンジニアからメールを受けた際にクライアントレコードやエンジニアレコードへ遷移するボタンを設置し、ワンクリックで該当顧客やエンジニアのレコードを表示できる設定をしています。また、社内データベース側も同様に、レコード内にメールディーラーに遷移するボタンを設置し、ワンクリックでメール履歴を一覧で表示する連携機能を使用しています。





インタビューを終えて



株式会社ラクス カスタマーサービス・クラウド事業部

山岸 雄太

北海道札幌市生まれ。某人材派遣会社にて法人営業を経験し、その後ラクスへ入社。人材派遣会社での経験を活かし、現在はメールディーラーの営業 兼 セミナー講師として年間200社以上へ運用提案を行う。

「チームでバックアップ出来るようになったことで、派遣エンジニアの満足度向上に繋がった」と語る中島氏の言葉が非常に印象的でした。一人の担当としてではなく、会社全体でバックアップできる環境づくりが、人材業界では今後更に重要になるかもしれません。

-中島様- また、人材業界あるあるだと思うんですが、36協定の上限を超えそうな派遣エンジニアをピックアップしてシステムからメールディーラーに通知を出しています。通知メールも全員で共有することができるので、見落とすことなく、派遣エンジニアの業務時間管理ができています。

添付ファイルのダウンロード確認が出来ることで、リアルタイムで営業活動が出来るように

-中島様- クライアントに送ったスキルシートがダウンロードされたかどうかを確認できる機能が欲しいです。ダウンロードをフックに電話をしたいので……。

-ラクス- 添付ファイルのダウンロード確認は、現状のメールディーラーの仕様で可能です。メールで資料を添付する際に、選択ボックスにチェックを入れて送信をすると、相手が資料をダウンロードしたか把握することが出来ます。

添付ファイル名	状態	アクセス日時	IPアドレス
スキルシート	ダウンロード済	2018/08/10 11:48:25	113.32.170.26

共有メールに切り替えることが、コミュニケーション改善のファーストステップ

-中島様- 人材業界、特に派遣事業を行っている企業さんには、共有メールに切り替えるべきだとお伝えしたいです。把握すべき情報や、把握していれば何かプラスになる情報がメールにはたくさんあることを知っていただきたいです。