

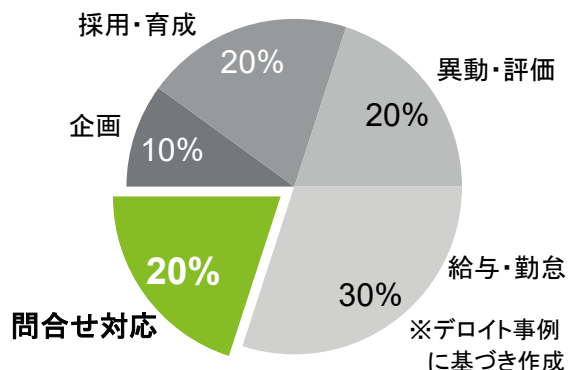
従業員目線・人事部門目線での問合せプロセスの再構築

デジタルツールの最大活用(チャットボット・FAQサイトの“教師データ”の整理・活用)

人事機能高度化の足かせ

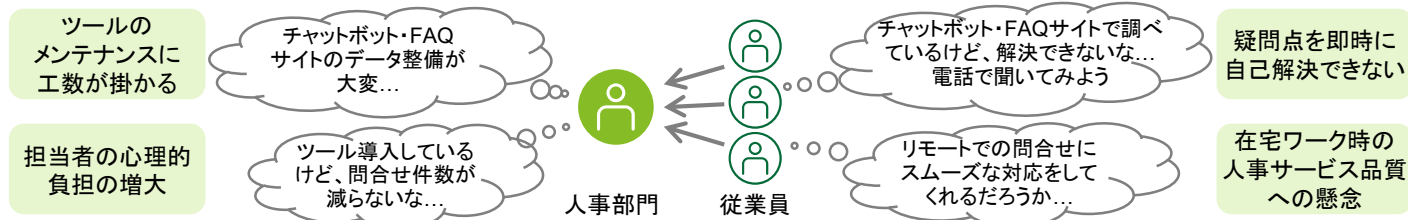
加速度的にビジネス環境が変化中、人事部門においても様々な変革が求められています。自社の人材活用を最大化するためのタレントマネジメント高度化や従業員エンゲージメントの向上、またビジネスに寄り添った人事機能の提供(経営へのレポート提供、希少人材(テクノロジー人材、グローバル人材など)の確保など)に注力する必要があります。

しかし、依然として人事オペレーション(勤怠管理、給与計算、問合せ対応など)が人事部門に多くの負荷を与えている状況と言えます。中でも、問合せ対応へ掛ける工数は人事機能全体の20%を占めており、人事オペレーションや企画・戦略機能の運営の足かせとなっているのです。



問合せ対応の課題感

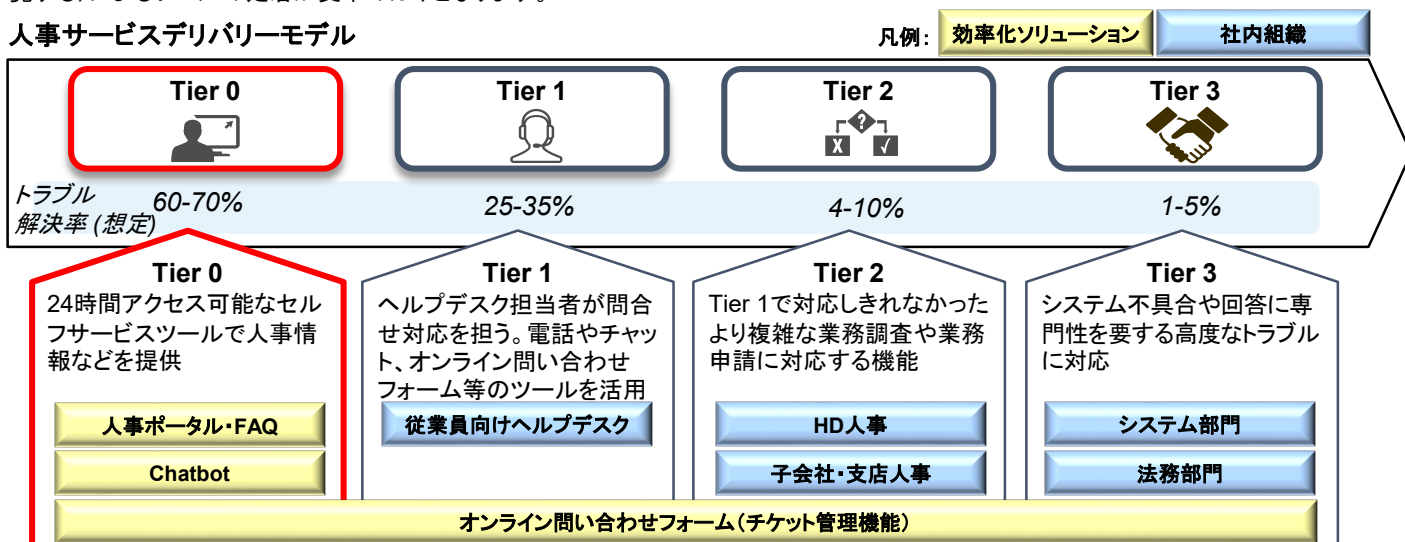
これまで、人事業務の効率化(SSC・BPOの検討や業務プロセス改善)の一環で問合せ対応への施策(チャットボット、FAQサイトの構築)を講じている企業も多いかと思いますが、「チャットボットの教師データが不足し、回答率が低く、従業員の活用が進んでいない」「FAQサイトで従業員が自己解決できず、電話での対応が継続している」など施策の効果が最大限に得られていないケースが多数見られます。また、新型コロナウイルス感染症により在宅ワークが増加する中、品質を下げることなく従業員へ人事サービス(問合せ対応・従業員サポート)を提供することも急務ではないでしょうか。このような状況下で、効率的・効果的な問合せ対応の再構築が求められています。



自己解決を促す効率的な問合せ対応

デロイト トーマツ コンサルティングでは、従業員の自己解決を軸にした問合せ対応の設計が重要と考えています。セルフサービスツール(チャットボット、FAQサイトなど)に従業員自身が24時間アクセス可能とすることで、60%-70%の解決率が見込めるとプロジェクト事例より試算しています。しかし、現実的にはTier0での解決率が上がらず、Tier1以降で工数が掛かっている状況ではないでしょうか。そのため、ユーザビリティの高いツール導入だけでなく、従業員自身のチェンジマネジメント(チャットボットを活用する、FAQサイトを閲覧する)によるツールの定着が変革のカギとなります。

人事サービスデリバリーモデル



デロイトトーマツコンサルティングの提供サービス

デロイトトーマツコンサルティングでは、グローバルナレッジ(方法論・ツール・先端事例)を活用し、従業員・人事部門にとって最適な問合せ対応の構築をご支援いたします。

【問合せ対応の業務プロセス改善】

従業員の自己解決を促すプロセス、一次受付から課題解決までを最適化するプロセスをご提案します。

【従業員のチェンジマネジメント支援】

導入したツールの活用を定着させるため、従業員視点でのコミュニケーションプランをご提案します。

【問合せソリューションの選定・導入】

問合せ対応の効率化(自己解決率の向上、簡易な運用プロセス)に寄与するソリューションの選定・導入をご支援いたします。

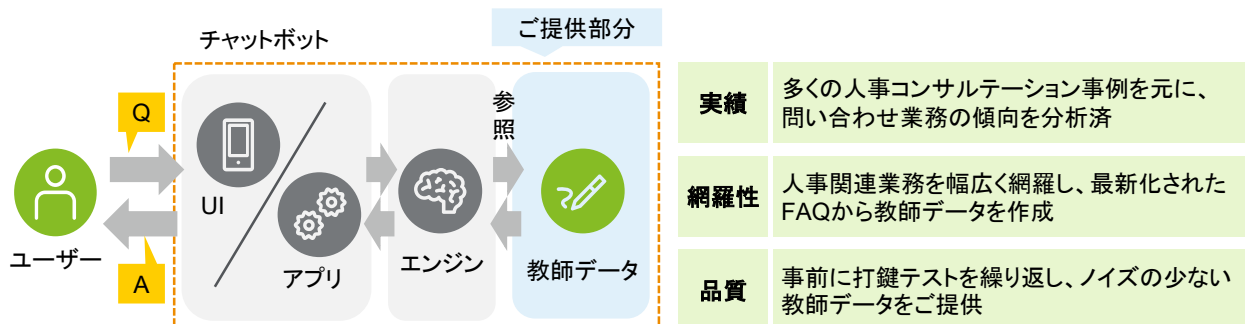
【人事ナレッジの提供】

デロイトの人事業務知見をもとに作成した人事FAQのナレッジをご提供します。

Executable
Strategy

デロイトトーマツコンサルティングの提供する「人事ナレッジ(教師データ)の特徴」

デロイトトーマツコンサルティングでは、チャットボット導入に必要な工数の約75%を占める「コンテンツ準備(FAQの作成・整理)」「トレーニング(教師データの作成、打鍵テスト)」に対し、ノイズの少ない教師データを提供することで、導入工数の大幅な削減と、「回答精度の高い＝すぐに使える」チャットボットを活用した人事問合せ対応の効率化をご支援いたします。



デロイトトーマツコンサルティング合同会社

ヒューマンキャピタル(人事・組織)ディビジョン

〒100-8361 東京都千代田区丸の内3-2-3 丸の内二重橋ビルディング

Tel 03-5220-8600 Fax 03-5220-8601

E-mail JP_DTC_HCinfo@tohatsu.co.jp

www.deloitte.com/jp/dtc

デロイトトーマツグループは、日本におけるデロイト アジア パシフィック リミテッドおよびデロイトネットワークのメンバーであるデロイトトーマツ合同会社並びにそのグループ法人(有限責任監査法人トーマツ、デロイトトーマツ コンサルティング合同会社、デロイトトーマツ ファイナンシャルアドバイザー合同会社、デロイトトーマツ税理士法人、DT弁護士法人およびデロイトトーマツコーポレート ソリューション合同会社を含む)の総称です。デロイトトーマツグループは、日本で最大級のビジネスプロフェッショナルグループのひとつであり、各法人がそれぞれの適用法令に従い、監査・保証業務、リスクアドバイザー、コンサルティング、ファイナンシャルアドバイザー、税務、法務等を提供しています。また、国内約40都市に1万名以上の専門家を擁し、多国籍企業や主要な日本企業をクライアントとしています。詳細はデロイトトーマツグループWebサイト(www.deloitte.com/jp)をご覧ください。

Deloitte(デロイト)とは、デロイトトウシュエーマツリミテッド("DTTL")、そのグローバルネットワーク組織を構成するメンバーファームおよびそれらの関係法人のひとつまたは複数指します。DTTL(または"Deloitte Global")ならびに各メンバーファームおよびそれらの関係法人はそれぞれ法的に独立した別個の組織体です。DTTLはクライアントへのサービス提供を行いません。詳細は www.deloitte.com/jp/about をご覧ください。デロイト アジア パシフィック リミテッドはDTTLのメンバーファームであり、保証有限責任会社です。デロイト アジア パシフィック リミテッドのメンバーおよびそれらの関係法人は、それぞれ法的に独立した別個の組織体であり、アジア パシフィックにおける100を超える都市(オークランド、バンコク、北京、ハノイ、香港、ジャカルタ、クアラルンプール、マニラ、メルボルン、大阪、上海、シンガポール、シドニー、台北、東京を含む)にてサービスを提供しています。

Deloitte(デロイト)は、監査・保証業務、コンサルティング、ファイナンシャルアドバイザー、リスクアドバイザー、税務およびこれらに関連する第一級のサービスを全世界で行っています。150を超える国・地域のメンバーファームのネットワークを通じFortune Global 500®の8割の企業に対してサービス提供をしています。"Making an impact that matters"を自らの使命とするデロイトの約286,000名の専門家については、(www.deloitte.com)をご覧ください。

本資料は皆様への情報提供として一般的な情報を掲載するのみであり、その性質上、特定の個人や事業体に具体的に適用される個別の事情に対応するものではありません。また、本資料の作成または発行後に、関連する制度その他の適用の前提となる状況について、変動を生じる可能性もあります。個別の事案に適用するためには、当該時点で有効とされる内容により結論等を異にする可能性があることをご留意いただき、本資料の記載のみに依拠して意思決定・行動をされることなく、適用に関する具体的な事案をもとに適切な専門家にご相談ください。

Member of
Deloitte Touche Tohmatsu Limited

© 2020. For information, contact Deloitte Tohmatsu Consulting LLC.



IS 669126 / ISO 27001