

# 夕方以降の電話は 取り次がない、を徹底せよ

## パーソルテンプスタッフ

女性社員の割合が高く、7人に1人が労働時間に制約のある社員(以下「時短勤務者」)だというパーソルテンプスタッフは、2015年、時短勤務者だけを集めた「ダイバーシティ営業部(現・ダイバーシティ第2事業部)」を開設した。同部門を統括する安岡忍部長は、こう語る。

「時短勤務者は『同僚より短時間しか働けない』と引け目を感じ、補助的な役割に甘んじがちです。そこで、時短勤務者を集め、気兼ねなく活躍できるように考えたのが出発点でした」

派遣会社の営業職は夜間対応を求められる機会が多いため、

同社では営業時間を19時までとしている。一方、ダイバーシティ営業部のメンバーは16～18時に退社。そこで、18時以降にかかってきた電話を社外のコンタクトセンターで受け、連絡があったことを各メンバーにメールで伝える仕組みにした。

「このやり方には、2つの利点がありました。まずは、電話を取り次ぐ手間がなくなり、業務効率化に役立ったこと。もう一つが、夕方以降の電話を他部門のメンバーが取らずに済むようになったことです(下図参照)」

夕方以降は電話を受けないことを社外に説明する際には勇気

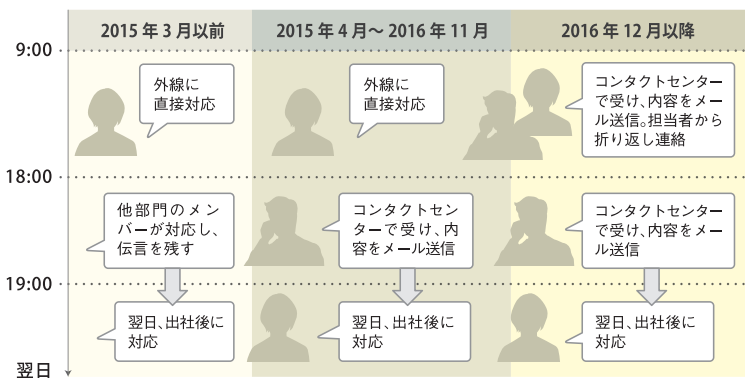
が必要だったと安岡氏。だが、日本全体で働き方改革が進んでいることが追い風となり、意外なほどスムーズに受け入れられたようだ。また、この時間帯に入る電話の9割は社内からのもので、営業損失がほとんど発生しなかったこともわかった。

「対応時間が短くなった分、サービスの質を高めて補っているため、クレームなどはほとんどありません。また、当部門の営業成績は、他の営業部門を上回る水準。時短勤務でも十分な成果を上げられるとわかったため、同様の取り組みを他部門にも広げようとしています」

連載

みんなが早く帰れる組織の「掟」

### 外線電話の取り次ぎ方の推移



コンタクトセンターで外線電話を受けることが業務効率化につながるとわかったため、2016年12月からは、すべての時間帯でコンタクトセンターを利用することになった。



安岡 忍氏

Yasuoka Shinobu\_パーソルテンプスタッフ  
第三営業本部ダイバーシティ第2事業部 部長