

# テレワークをビジネスモデルの根幹に据え 日本全国から広く優秀な人材を確保

## 株式会社イマクリエ

- 本社所在地：東京都港区東麻布2-3-5 第一ビル2階
- 代表取締役：鈴木 信吾
- 従業員数：150名(2019年8月現在)
- 事業内容：コンサルティング事業、アウトソーシング事業(コールセンター、コンシェルジュ)
- URL：https://www.imacrea.co.jp/

在宅勤務



人材確保



BCP対策



時間の有効活用

## 震災を機にテレワークを導入 在宅勤務でコールセンター業務

当社の主な業務はコールセンターのオペレーションです。もともとは拠点を設けて通勤型のコールセンターを運営していましたが、2011年の東日本大震災を機に事業継続性(BCP)と生産性向上を目的にテレワークを導入し、在宅勤務でのコールセンター業務を開始しました。以来、試行錯誤を重ね2016年に本格的に制度化し、現在では在宅コールセンターに加えて、プレゼン資料の作成等のオフィス業務の代行を行うコンシェルジュ、これまでの経験を生かしてテレワーク導入をアドバイスするコンサルティング事業と、在宅業務のフィールドを広げています。テレワークを福利厚生とするのではなく、ビジネスモデルとして事業の柱に据えたのが大きな特徴と言えます。



在宅勤務でコールセンター業務を行う様子

## 働く場所を選ばないテレワークの 可能性を追求

コールセンターでは常時100~130名が在宅勤務で業務に従事しています。コールセンター業務を統括するディレクターも在宅勤務、オペレーターも在宅勤務という形態のチームを組み、電話を発信するアウトバウンドと受信するインバウンドの両方のコールセンター業務が行えるようにしています。業務上の指示や報告、コミュニケーションには、チャットツールやWeb会議を使用することで、遠隔による業務管理でも意思の疎通をしっかりと行い、円滑に業務を行っています。

採用面接も来社することなく、Web会議で行っています。テレワークの最も大きなメリットは、日本全国から業務進行能力の高いディレクターや、家庭の事情で出社できないコールセンター歴の長いオペレーター等、優秀な人材を獲得できることです。最近では、海外に住む日本人の方との連携も始まっています。これにより、日本が終業する時間に始業となるヨーロッパとの時差を利用した24時間対応も期待されます。今後はそうしたグローバルな展開を視野に入れながら、テレワークの可能性を追求していきたいと思っています。

## A DVICE・・・アドバイス



まずはトライしてみることです。当社も改善を繰り返して確立してきました。テレワークは企業成長に不可欠な働き方ですので、早めに取り入れた方がメリットも大きいと思います。

代表取締役 鈴木 信吾 様

