

WOWOW コミュニケーションズ、 約 800 名を対象に『ハタラクカルテ』を導入で退職者が減少 従業員ロイヤリティ向上で、お客様対応品質アップを目指す

“働く人のライフスタイルを豊かにする”をミッション・ステートメントに、社会課題の解決に取り組む株式会社 OKAN（代表取締役 CEO：沢木恵太、本社：東京都豊島区）は、同社が提供する組織課題改善サービス『ハタラクカルテ』を、株式会社 WOWOW コミュニケーションズ（代表取締役社長：山崎一郎、本社：神奈川県横浜市）の約 800 名の従業員を対象に導入したことをお知らせします。『ハタラクカルテ』の活用で人材定着率が向上、今後はさらに従業員ロイヤリティ向上によるサービス品質のアップを目指します。

◆ 導入事例 URL：<https://hataraku-karte.jp/case/220202hatakar>

WOWOW
COMMUNICATIONS
×
ハタラクカルテ



■『ハタラクカルテ』とは

<https://hataraku-karte.jp/>

OKAN が提供する組織課題解決サービス『ハタラクカルテ』は、働きつづけられる組織をつくる、人材活性・定着のための組織改善サービスです。従業員アンケートとレポートによって、人材定着と関連の深い組織の課題を数値化することができます。メールアドレスは不要、PC /スマートフォンを使って 10 分程度でアンケートの回答が完了します。「職場推奨度アンケート」や「重要な価値観アンケート」他、「自動深掘り設問」機能なども搭載。51 問の質問回答をもとに 15 項目で分析し、部署・年代・性別等のカテゴリでアンケート集計、スコア作成、レポート分析までサポートします。対策提案や施策推進などの伴走型での支援も可能。根本的な課題解決を目指します。

■当社サービス導入の背景と活用方法

コールセンターの受託運営をする WOWOW コミュニケーションズでは、人材定着率が長年の人事課題となっており、根本的な「離職課題の改善」を目的に 2020 年 4 月よりトライアル導入を開始しました。その後、2021 年 7 月から全国 4 拠点 32 チーム約 800 名を対象に導入。一斉に現状を可視化することで各チーム単位での課題を発見するとともに、32 通りのアクションプランを作成し、チームごとに適したアプローチを実施しています。

■WOWOW コミュニケーションズ CRM 事業企画部 本間 信朗様のコメント

他にも実施しているサーベイがあるのですが、「チーム単位の細かい結果まで見ることができる」「従業員が重視する項目がわかる」「すぐに結果を見ることができる」の 3 つが決め手でハタラクカルテの導入を決めました。特に、現場の担当者は改善の推進のためにチーム単位の結果まで見るため、具体的な仮説立てにとっても役立ったという嬉しい声をいただいています。複数の拠点で同時に実施する難易度は高かったのですが、スコア評価やアクションプランをフォーマット化することで効率化できました。今後もハタラクカルテを活用しながら働きやすい職場環境づくり推進することで、望まない離職が減ることを目指したいと考えております。また、改善の効果として、従業員のロイヤリティ向上によりお客様対応の高品質化を目指したいと考えています。

【報道関係者向けお問合せ先】

株式会社 OKAN 細山 (kaori.hosoyama@okan.jp) 中村(hoshito.nakamura@okan.jp) TEL:050-1746-1112

■ 株式会社 WOWOW コミュニケーションズ 会社概要

代表者 : 山崎 一郎

本社所在地 : 神奈川県横浜市西区みなとみらい 4-4-5 横浜アイマークプレイス 3F

事業内容 : コンタクトセンター、応対品質向上サービス 等

URL : <https://www.wowcom.co.jp/>

■ 株式会社 OKAN 会社概要

株式会社 OKAN は、「働く人のライフスタイルを豊かにする」をミッション・ステートメントに、リテンションマネジメントカンパニーとして、人材不足が深刻である日本における企業課題と社会課題の解決に取り組み、「働きつづけられる」社会を実現することを目指しています。仕事内容だけではなく、健康、家庭との両立、自分らしい生活など、あらゆる価値観=「ワーク・ライフ・バリュー」を各企業個々が理解し従業員をサポートするために、置き型社食®サービス『オフィスおかん』、自宅の社食サービス『オフィスおかん仕送り便』、"人材の定着する現場をつくる"組織課題解決サービス『ハタラクカルテ』を展開。これらの問題特定から改善・解決までの支援サービスを企業向けに提供しています。

- ・会社名 : 株式会社 OKAN
- ・代表者 : 沢木恵太 (さわきけいた)
- ・住所 : 東京都豊島区西池袋 2-41-8 1・0・B 6 階
- ・設立年月 : 2012 年 12 月 10 日
- ・URL : <https://okan.co.jp/>

【報道関係者向けお問合せ先】

株式会社 OKAN 細山 (kaori.hosoyama@okan.jp) 中村(hoshito.nakamura@okan.jp) TEL:050-1746-1112