

注目企業 フォーカス



人材紹介の枠を超え、『顧客満足NO.1』を目指す

——アクシスコンサルティング

アクシスコンサルティング(東京都千代田区、山尾幸弘代表取締役)は、06年から展開してきた国際人材事業を強化する。グループのアクモス株式会社(同、飯島秀幸代表取締役社長)が、技術者の特定派遣業務を主力サービスとする「テクニカルリソース事業部」を新設し、同社と共同で慢性的に不足するIT人材のニーズに対応する。主に、電機、電子、精密機器製造業、ITサービス、輸送機製造業の企業に対し、中国やアジア諸国から受け入れた、組み込み系、IT基盤系、設計支援系、ソフト開発系の4分野における技術者を現場レベルからミドルの人材ニーズのある企業を中心に派遣し、日本の労働人口減少に伴う技術者不足の深刻化に歯止めをかける考えだ。

同社は、06年7月に国際人材事業を開始。日本人技術者だけでは需給バランスが成り立たないという実状と、経済に加え人材のグローバル化の観点から、国外のリソースを活用し日本市場の活性化を図るため、若年層を中心とした外国人技術者の受け入れに着手。同事業と人材紹介業の2本柱で事業を展開している。

同社の設立は2002年7月。エグゼ

クティブやスペシャリストなどハイクラス人材のサーチ型人材紹介からスタートした。当時のマーケット状況はERPの導入コンサルティング企業が伸びを示すなど、IT・システムコンサルティングファームが台頭していた。その流れに沿って人材の流動化も進み、同社の扱う案件はコンサルティング業界向けのエンジニアの紹介を皮切りに、IT・コンサルティング製造業へ拡大した。

同社は経営理念に「社会的価値の創造」を掲げ、事業領域も理念に基づいて策定している。人材派遣業に進出したのも、一般派遣のマーケットが成熟期を迎える中で、新しい価値を創出し、社会的認知を得るような新しいマーケットを創造したいという思いと、「社会に一石を投じる」ことに挑戦し続ける精神を常に持つという考えからだ。今後は、グローバル人材をはじめ、女性やシニア層の活用にも注力したいと考えている。同社山尾幸弘社長は「未成熟なマーケットでも企業・人材それぞれが望むことについて、我々はできる限り挑戦していきたい。そういった考えが理念の『社会的価値の創造』に結びついている」と話す。

今や人材紹介会社の数は1万社を超え、景気の低迷とともに淘汰が進む。

生き残り合戦が激しくなる中、同社は差別化を図るため、「人材紹介会社の『CS』No.1を目指す」方針を打ち出した。各社それぞれの特色を出すため、専門業界に特化した紹介会社が増える中で、そうした概念を超える価値を提案するために、CSの部分でブランド力を高めていく狙いだ。

「サービス業である人材紹介で、『クライアントからは専門的でない、情報を開示しない、スピードが遅い、適切な対応がない』といった声が挙がるのは、当然好ましくない。人材紹介の認知度は高まってきたが、未だに表に出ない部分が多いため、当社では顧客へのアンケート結果などを積極的に開示する方針で、顧客満足度を高める施策を先進的に取り入れる。従来の人材紹介におけるサービス、コンサルティングの枠を超えるという意味で『脱・人材紹介業宣言』を掲げ、取り組みを進めていく」(山尾社長)。

今年はじめには、顧客からの相談に対応する専門セクション「お客様サービス室」を設けたほか、求職者へのアンケート結果を基にして、サービスの改善に努めている。カウンセリングの際に表記された項目について評価してもらい、この結果からサービスに関する不手際な



アクシスコンサルティング 山尾幸弘代表取締役

どが発覚すれば、担当のコンサルタントや直属のマネージャーが即対応する体制を整えた。このほか、問い合わせから24時間以内での対応の徹底、一週間に一度、必ず求職者の状況を確認し企業に報告するなど、すでに取り入れている施策を含め、他社のエージェントが取り入っていないサービスを生み出し、付加価値を提供していく。今年度中には検証中の幾つかの施策を具現化する方針だ。