

職種別ケーススタディ

人材派遣の課題解決法を
職種別にリサーチ!

ITエンジニア派遣の 課題解決事例集

～テクニカルサポート・コールセンター編～

Theme

Case Study of Staffing
(Technical Support Division &
Call Center)

テクニカルサポート・コールセンター業務 人材派遣の「お困りごと」とは？

テクニカルサポートやコールセンター業務では、多くの企業が派遣会社の人材リソースを活用しています。しかし自社の社員でないがゆえに、人事部門ではさまざまなお困りごとを抱えていることが多いようです。



繁忙期など期間が限られて
いて人数が集まらない。

大手ソフトウェアメーカー

クレーム対応が辛く、
辞めたいと言われた。

IT運用サービス会社



休日や夜間の
シフトが敬遠される。

ITインフラ会社



シフト勤務なのに
突発的なお休みが多い。

ソフトウェア・アプリ開発



一人前になる前に契約終了となってしまった。

大手SIer



ご存知でしたか？

これらのお悩みは、派遣会社選びとマッチングで
すべて解決することが可能です！

エンジニア派遣のお困りごとを解決する 派遣会社選び・4つの処方箋

エンジニア派遣にまつわるさまざまな人事課題は、どのような派遣会社を選べば解決するのでしょうか。それぞれのお悩みごとに考察してみましょう。

お悩みごと

- 人が集まらない
- 深夜・休日シフトが敬遠される

圧倒的な「人材供給力」で解決!

テクニカルサポートやコールセンターは「繁忙期のみ拡充したい」「24時間365日対応が必要」などお客様によって必要な人数と期間が全く異なります。

派遣会社はこうした変動性の高い派遣先のニーズに柔軟に対応できるよう、安定的・継続的にリソースを提供する「人材供給力」を備えていることが重要です。同時に夜間休日シフトを希望する場合は、変形労働時間制に対応しているかどうかチェックしましょう。

お悩みごと

- 突発的な休みが多い
- 業務に慣れたころに契約が終了し、更新できない

正社員を派遣する「常用型」で解決!

テクニカルサポートやコールセンター業務は、その問い合わせの対応数をこなすためにも着台率が重要となります。そのため突発的な休みが多くなると、センター運営全体に影響します。

常用型派遣はエンジニアが派遣元で正社員雇用されていることがほとんどですので、過去の就業実態についても把握することができるほか、正社員雇用のため中長期的な契約が可能です。勤怠率・継続率にお悩みの場合には、常用型派遣を活用するのも一つです。

お悩みごと

- 自社の手順書に従わず、文句が多い
- 横柄な受け答えからクレームにつながる

「未経験者の積極的な受け入れ」で解決!

突発的な対応などの“現場力”を問われることも多いテクニカルサポートやコールセンター業務。それゆえにベテラン人材が重宝されがちですが、経験が長くなるほど派遣先の手順書に不満を持つというケースも見受けられます。

いっぽう、マニュアルや指示を素直に受け入れられることが多いのが未経験者。派遣先の職場環境や文化に染まりやすく、派遣先にも教育していただくことで、大きく成長することが可能となります。

お悩みごと

- クレーム対応が辛く、辞めたいと言われる

「顧客・社員へのフォロー体制」で解決!

テクニカルサポートやコールセンターでは、システム・製品へのクレームが寄せられることもあり、ときにストレスを抱えてしまうことがあります。

こうした状態を解消するには、派遣会社の担当者が派遣先企業と派遣スタッフ双方の課題を吸い上げ、迅速にサポートすることが不可欠です。どのくらいの頻度でどのくらいの頻度でフォローをしているのか、派遣会社のサポート体制についても確認しておきましょう。

**リクルートスタッフィング情報サービス (RSIS) では、
お客様の抱えるさまざまな人事課題に
付加価値の高い人材ソリューションでお応えします。**

RSISに頼んでよかった!

テクニカルサポート・コールセンター業務の 人事課題解決事例

✓ 活用事例 ①

常用型への切り替えでスタッフのレベルを底上げ 顧客満足度調査でアフターフォローが高評価に

IT運用サービスのA社は、これまで登録型の派遣会社を利用してきましたが、システムのバージョンアップにともなうマニュアル改定が頻繁に発生していました。その都度、オペレーターにもスキルアップを求めてきましたが、派遣スタッフが交代してしまうことが多く、その都度教育をし直すため習熟が追いつかないことがありました。

RSISはエンジニアのうち99.1%が正社員として雇用されている「常用型派遣」であるため、いわゆる“3年ルール”の適用を受けません。RSISの派遣を活用いただくことで長期的な安定就業を見込むことができ、また都度業務を習得していくことでオペレーターのスキルレベルが向上しました。その結果、顧客満足度調査で多くのユーザーからアフターフォローが高く評価されたのご報告いただきました。

✓ 活用事例 ②

ベテランから新人エンジニアに交代 未経験ゆえの吸収力で大きくキャリアアップ

大手ソフトウェアメーカーのB社では、コールセンター業務の定着率が低いことにお悩みでした。詳しくヒアリングを行ってみると、その部署ではビギナーからヘビーユーザーまで幅広い層からの問合せに対応する必要があり、現場経験が豊富なエンジニアを受け入れてきたそうです。しかしこれまでの人材はベテランであるがゆえに自身が培ってきたやり方が抜けず、また経験値が高いためお客様に横柄な対応をしてしまっていることもあるようでした。

職場の環境や雰囲気、そして周辺スタッフの属性などを確認した結果、思い切って業界未経験の若い新人エンジニアはどうかとご提案しました。マニュアルやエスカレーション体制が整っているB社では、業界未経験の新人でも問題なく対応できると判断したのです。ご担当者様にもそのようにご説明したところ、ご納得いただき、派遣契約を締結しました。

B社に派遣された新人エンジニアは業界未経験ながらやる気があり、その素直で明るいキャラクターで上司や先輩から非常に可愛がっていただいたようです。その結果いまでは2次対応を行えるようになるまでスキルアップし、予想以上の成長ぶりを見せてくれました。



ITエンジニアの常用型派遣なら リクルートスタッフィング 情報サービス(RSIS) へご相談ください!



夜間のシフトを含む運用監視のお仕事をお願いしたい。



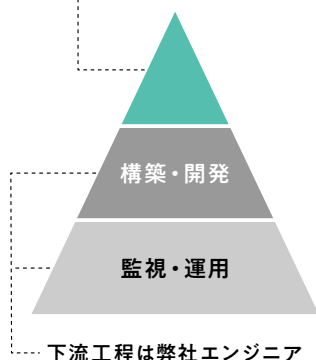
運用コストを見直したい。



突発的な大量ニーズに対応してほしい。

RSISを活用すれば……

上流工程は貴社社員



生産性向上に

下流工程を分業することで、人材活用を最大化できます。

突発的な人員補強に

大量のキitting作業や、センター増強など、一時的に人員が必要な業務も対応可能です。

勤務シフトも柔軟に対応

夜間対応が必要となる運用監視業務などについても、変形労働時間制を活用して柔軟に対応可能です。

人材コストの削減

正社員採用をしてエンジニアを派遣する常用型のため、人材交代コストが抑制できます。

ご相談は……

お問合せ先

✉ inforeng@rs-is.co.jp

🏠 <https://www.rs-is.co.jp/>

RSIS 人材



RSISの強み



安心な価格帯

未経験エンジニアを採用し、お客様と共に、業務を通して育成していきますので、安心の価格帯から派遣が可能です。

安定の人材供給力

リクルートブランドを生かした圧倒的な採用力で、首都圏で1000名以上が就業中。

強み

長期就業が可能

無期雇用の派遣社員であれば、3年の期間制限の適用を受けずに就業することが可能。短期案件ももちろん対応可能です。

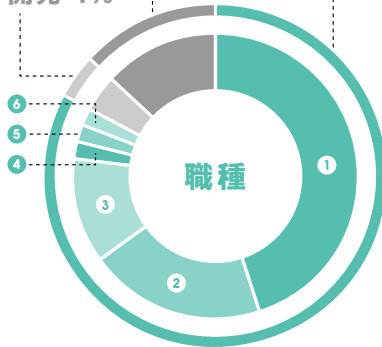
変形労働時間制に対応

夜間勤務等を含むシフトにも柔軟に対応可能。データセンターでの業務従事者も多数在籍しています。

RSISの在籍エンジニア数は1,300名以上!

その他事務等 13%

開発 4%



インフラエンジニアに特化

運用 83%

内訳

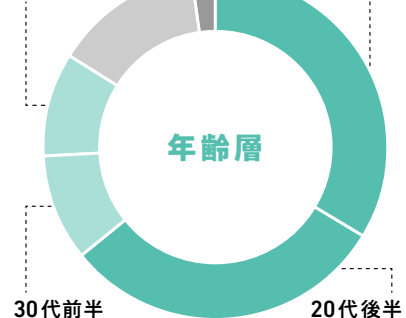
- ① テクニカルサポート 45%
- ② 運用監視 20%
- ③ システム運用 12%
- ④ 設計 (NW、SV含む) 2%
- ⑤ 構築 (NW、SV含む) 2%
- ⑥ セールスエンジニア 2%

40代以上 14%

20代以下 2%

30代後半 10%

20代前半 34%



20代から30代の若手エンジニアが80%以上

株式会社リクルートスタッフィング 情報サービス

- 人材派遣事業
(許可NO: 派13-307020)
- 人材紹介(紹介予定派遣)
事業(事業所NO: 13-ユ-301799)

- IT領域における「労働者派遣事業」
- 設立: 1972年10月
- 株主: 株式会社リクルート
スタッフィング(100%)

お問合せ先

✉ inforeng@rs-is.co.jp
🏠 <https://www.rs-is.co.jp/>

RSIS 人材 🔍