

4 月より「スキル定義」を制定 4 つの分類から社員自ら選択 エンジニアの育成強化 目指す道の明確化で士気向上 資格試験取得を企業がバックアップし、合格者実績につながる

コールセンター向けクラウドサービスを提供する株式会社コラボス（本社：東京都墨田区、代表取締役社長：茂木 貴雄、東証マザーズ：証券コード 3908）は、2019 年 4 月より各エンジニアが目指すエンジニア分類に向けて確実に成長が行えるよう「スキル定義」を制定しました。

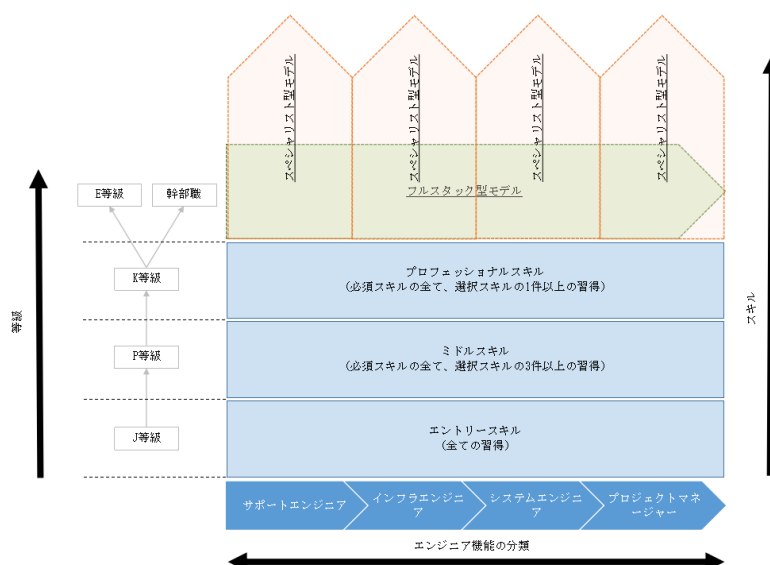
これにともない資格取得支援も強化し、研修や資格試験の費用全額を会社が負担する、就業時間中の研修参加を認めるなど、各方面からのバックアップ体制を整えた結果、「基本情報技術者試験」2 名合格、「CCNA(Cisco Certified Network Associate)」5 名合格と、早くも合格者実績として成果があらわれています。

(2019 年 8 月 31 日時点実績)

■ 目指すエンジニアの近道を選択、育成モデルや習得すべきスキルを明示

当社では多くのエンジニアが活躍していますが、同じエンジニアでも分類により求められる能力が異なります。そこで、社員自身が目指すエンジニアへの近道を歩むことができるよう、新たに「スキル定義」を制定し、どういった能力を伸ばしていけばいいか、どの資格を取得する必要があるのかを明確化することで、業務の成果とモチベーションアップにつなげています。

右図のように育成概念を作り、エンジニア機能の分類、求められる能力、育成モデル例を考慮の上で、各等級で習得すべきスキル・資格を定義しています。



エントリースキル（約 2 年）→ミドルスキル（約 2～3 年）→プロフェッショナルスキル（約 2 年）と進む中で、ミドルスキル以降は、サポートエンジニア・インフラエンジニア・システムエンジニア・プロジェクトマネージャーを目指しスキル習得を行うことができます。例として、サポートエンジニアは当社のサービス導入後の顧客向けサポートを業務分掌としており、求められる能力を、製品知識、業務知識、IT 全般の知識、問題解決能力、コミュニケーション能力など高度で総合的なエンジニア力、と定義し、サポートエンジニアにとっての必須スキルと選択スキルを分け、習得すべきスキルの条件を満たすと昇格できる仕組みです（参考資料参照）。

これらを会社が全て支援し、今年度は社員教育費として昨年度より 1,000 万円以上の年次予算を確保して、エンジニア育成強化を図っています。

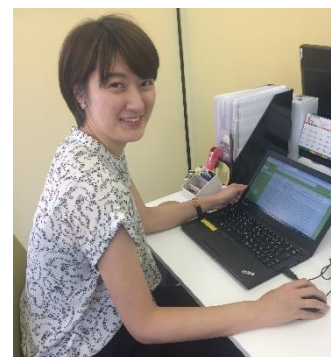
■ 予算達成に向けて各部署が連携して“一枚岩”に ～「スキル定義」制定の経緯～

「スキル定義」は、2016 年より実施している「一枚岩プロジェクト」から派生したものです。同プロジェクトは、組織を超えて互いの状況を理解・連携し、社員全員が当事者意識をもって行動することが必要と考え発足しました。

発足のきっかけは、幹部職と現場のメンバー間が一丸となれていないことが明らかになり、その結果、目標達成に対する熱量に差が生まれていることでした。そこで、一丸となって予算必達に向き合えるよう、予算策定の背景を十分に理解し、達成に向けて“一枚岩”になり部門を超えて互いが連携する横割りのプログラムを作成。各部署が情報を共有し、予算達成に向けた具体的なアクションプランを全員で見直すなど、一つひとつ段階を踏みながら実施してきました。社員一人一人が全社的な中期経営計画をはじめ、他の部署のアイデンティティ・ミッション・予算を知り理解することで目的・意義を持つことができるようになり、目の前の業務に取り組む姿勢が変わりました。

■ 一から挑戦できる土台を用意、女性や文系出身者がより活躍する場に

当社は女性の開発エンジニアや、文系出身のエンジニアが多く在籍しています。それは一から挑戦できる土台を用意しているためで、開発チームは 13 名中 8 名が女性で、女性のリーダーがチームをけん引しています。細やかな視点で使い勝手への気遣いなどにこだわり、良いチームワークを発揮できています。今後はさらに、エンジニアチームだけでなく、他チームも女性や文系出身者が活躍できるようにしていきたいと考えています。



開発チームのリーダー的存在
田邊 那奈

当社は、コールセンターの付加価値向上に向けて、新たなコンタクトチャネルの開拓を目指しています。また、新たな事業の立ち上げを視野に入れ、コールセンターに集まる音声データ（ビッグデータ）をマーケティングに活用する実証実験も試みています。

当社はこれからも、クラウドを活用したコールセンターシステムのパイオニアとして、これまでにない画期的なサービスを提供してまいります。

<株式会社コラボス 会社概要> (<https://www.collabos.com/>)

設立 : 2001 年 10 月

代表者 : 代表取締役社長 茂木 貴雄

本社 : 東京都墨田区押上 1-1-2 東京スカイツリーイーストタワー17F

資本金 : 324 百万円 (2019 年 3 月 31 日時点)

売上高 : 1,968 百万円 (2019 年 3 月期)

従業員数 : 61 名 (2019 年 3 月 31 日時点)

電話番号 : 03-5623-3391

事業内容 : コールセンター向けクラウドサービスの提供、通信事業 (A-13-5032)

当社では、お客様相談室や製品問い合わせなどのコールセンターで利用されるシステムを、企業が手軽に利用できるクラウド型サービスとして提供しています。コールセンター立ち上げの提案から構築、運用までをトータルでサポートすることで、コールセンターに必要とされる機能をワンストップで提供。国内におけるクラウド型コールセンターシステムのパイオニアであり、約 700 拠点の導入実績を有しています。

【本件に関する問い合わせ先】

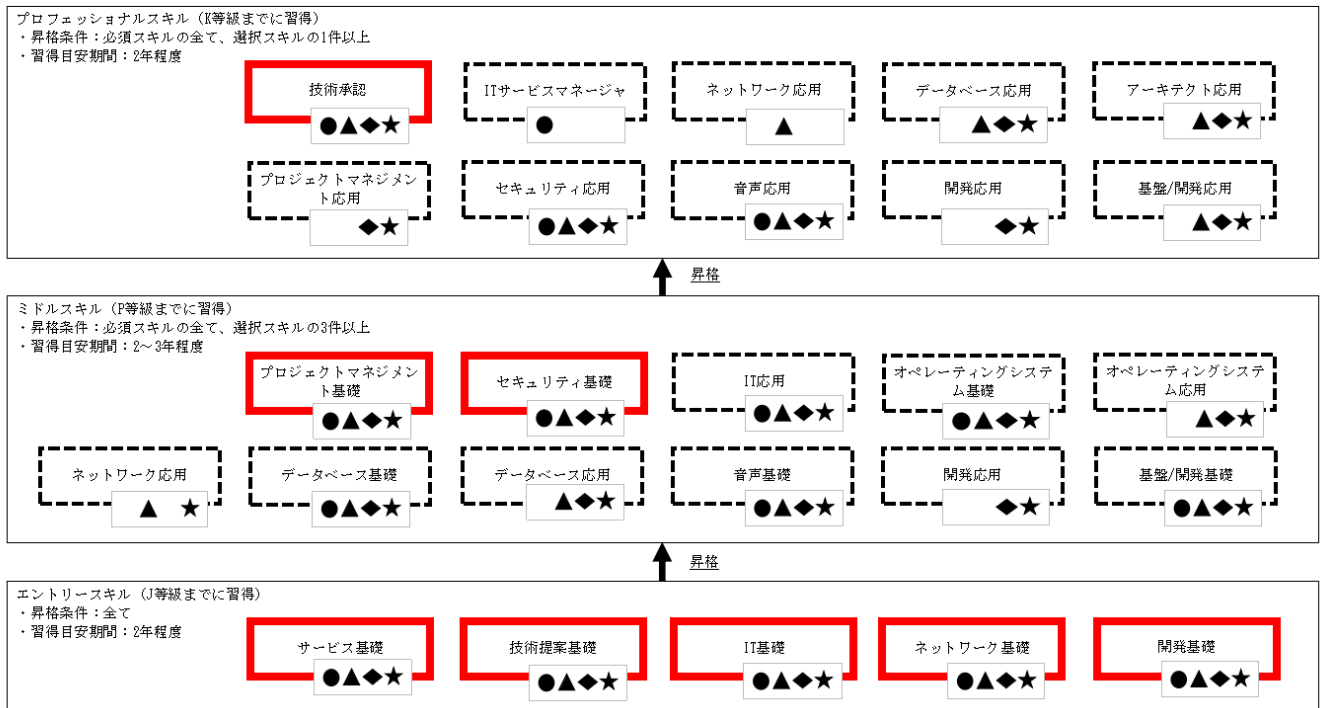
株式会社コラボス 広報事務局 担当：福土（ふくと）

電話：080-6538-6292 FAX：03-3401-7788

メール：pr@netamoto.co.jp

参考資料

【各段階での必須スキル、選択スキルについて】



エンジニア機能の分類：記号

- サポートエンジニア
- ▲ インフラエンジニア
- ◆ システムエンジニア
- ★ プロジェクトマネージャー

必須スキル

XXX

選択スキル

XXX

サポートエンジニアを例にした場合、ミドルスキルからプロフェッショナルスキルに昇格する条件として、「プロジェクトマネジメント基礎」「セキュリティ基礎」は必須スキルとなり、「IT 応用」「オペレーティングシステム基礎」「データベース基礎」「音声基礎」「基盤/開発基礎」から3件以上の取得が必要となります。

必須スキルである「プロジェクトマネジメント基礎」は、プロジェクトマネジメントの計画・遂行に必要な基礎的概念、知識、管理技術を幅広く体系的に習得することを目指します。プロジェクトマネージャー向け研修およびP2M PMC 講習会を受講し、資格試験を合格することで習得したとみなしています。