



編集後記

我が家では、毎年、夏休みに主人の母国である英国に、小学生のひとり息子を長期滞在させます。英語力の向上は言うまでもありませんが、日本と異なる文化や価値観への理解、日常と異なる環境での適応力や柔軟性を養うことも目的としています。

日本では、英国と聞くと国民は皆、BBCのニュースキャスターのような美しいブリティッシュ・イングリッシュを話すのではないかと錯覚しがちですが、それこそ町単位でかなりアクセントが異なります。さすがに英国人同士ですと意思の疎通は可能なのですが、友人の米国人などは「英国人の英語は半分くらいしか理解できない。」と冗談まじりに言っているくらいです。アクセントだけでなく、日常的に使う単語や、言い回しも米国をはじめとした他の英語圏諸国と異なります。そうした環境で外国語として英語を他者とのコミュニケーションに使用する際、相手の言いたいことを汲み取る能力が必要です。

こうした背景から、今回FOCUS PROJECTでご紹介した英語での販売支援業務の取材は、非常に興味深いものでした。本プロジェクトのキーパーソンである篠田はオペレーター採用の際、英語力だけでなく、相手の気持ちを汲み取れるコミュニケーション能力や、多様な業務に適応できる柔軟性を兼ね備えていることが、非常に重要な考慮ポイントだと語っていました。

このように、語学にしても、当社で提供するような製品にしても、それはビジネスを成功に導くための「ツールの一部」にすぎません。重要なことはそれを使う目的と、使いこなせる人材なのではないでしょうか。

少子高齢化で人手不足が深刻化する中、企業にとって重要なことは、目的をもって賢く「ツール」と「人材」を選択し、「何を創造していくか」なのではないでしょうか。

編集担当: 齋藤 章子 (さいとう ちかこ)

ご意見・ご感想はこちらまで

バーチャレクス・コンサルティング株式会社
〒105-0001 東京都港区虎ノ門4-3-13
ヒューリック神谷ビル8階
TEL: 03-3578-5322
FAX: 03-5425-8500
Email: infinity@virtualex.co.jp
www.virtualex.co.jp

Virtualex CROSSWORD

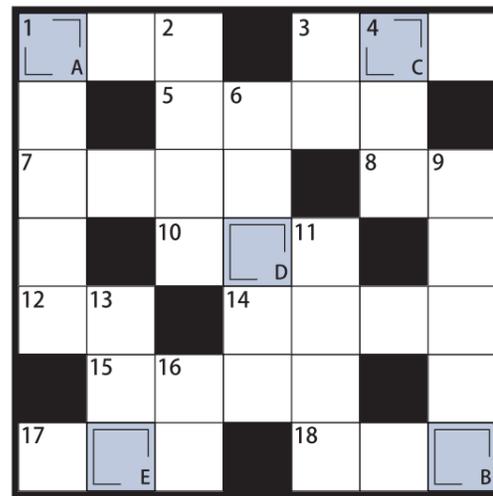
タテのカギとヨコのカギをヒントに、クロスワードパズルを埋めA欄～E欄に入る文字を順番につなげていくと、バーチャレクス・コンサルティングのサービスやプロジェクトに関連するワードが浮かび上がります。ぜひ挑戦してください!

<タテのカギ>

- 1 良い状態に回復させます
- 2 撮影や録音の為に使われる施設
- 3 腿(もも)と脛(すね)を繋ぐ関節部
- 4 製造にかかるコスト
- 6 書籍や雑誌を発行すること
- 9 カクテルに用いられるグラス
- 11 一昔前のタートルネック
- 13 直江兼続は「愛」
- 16 「ランダム・アクセス・メモリ」の略

<ヨコのカギ>

- 1 メキシコを代表する料理のひとつ
- 3 「ハムレット」、「マクベス」、「オセロ」、「リア王」
- 5 加減乗除の「加」
- 7 英訳すると「ドメスティック・デマンド」
- 8 ○○が怒る、○○を落とす、○○を貸す
- 10 旦那、亭主、主人
- 12 花札の10月札でお馴染みの?
- 14 アクティブの対義語
- 15 空白
- 17 原子を英訳すると?
- 18 酒類の総称



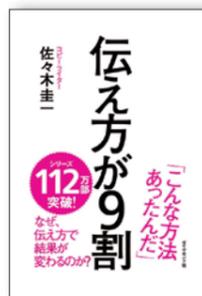
回答は弊社Facebookページ: www.facebook.com/VirtualexConsultingからのメッセージ、もしくはinfinity@virtualex.co.jp宛のメールでご連絡ください。正解者の中から抽選で3名様に粗品をお送りいたします。尚、当選者の発表は商品の発送をもって代えさせていただきます。

締切: 2017年8月31日(木)



正解は弊社Facebookページ: www.facebook.com/VirtualexConsultingにて発表いたします。

RECOMMENDATION



「伝え方が9割」
佐々木圭一:著
ダイヤモンド社:出版



執筆者
BPO事業本部BPO事業部
企画構築グループ
グループリーダー
原由直 (はらよしなお)

どんなに良い考えがあっても、相手に伝わらなければ意味がない

全部でなくていい、まずは本書を手にとって数ページでもいいから見てほしい。それだけで明日からのコミュニケーションが劇的に変化するのはないかと思う。そして、厳しい上司に対して、納得感のある報告ができるようになり、また、手がかかっていた部下に対して、効果的な指導ができようになる。

本書は今までの話し方、接し方を見直すきっかけになる一冊だ。本書を読んで以来、いままではかたがたに無頓着に「言葉」を発していたかに気付いた。普段の何気ない挨拶や、メールでの作業依頼、提案書作成の際など、受け取る側に立った「伝える」を意識し、実践するようになった。

ちなみにこの紹介文も、本書のエッセンスを取り入れて書いてみたつもりだが、果たして伝わっているだろうか。(笑)

Virtualex Consulting



Our imagination. Growing your future.

infinity

INDEX

1. KEY NOTE : 「効率性」から「生産性」へ
～次に求められる価値創造に向けて～
2. MANAGEMENT VIEW : 設立記念日
3. FOCUS PROJECT : 英語力をフル活用!
パーキンエルマー社提供のソフトウェア「ChemDraw (ケムドロー)」販売業務支援!
4. RECOMMENDATION : 『伝え方が9割』
佐々木圭一:著 / ダイヤモンド社:出版

KEY NOTE

「効率性」から「生産性」へ ～次に求められる価値創造に向けて～

人口減少・少子高齢化の中で「生産性」の向上が謳われている 「効率性」ではなく「生産性」を求めることの意味は何か

去る6月9日、政府は臨時閣議にて、今年の経済財政運営と改革の基本方針、いわゆる「骨太の方針」を決定した。サブタイトルには、～人材への投資を通じた生産性向上～とあり、これを改革の中心に据えるとしている。第二次安倍政権発足以来4年半、「生産性」という言葉が再三、使われている。

ここ数年、政府のみならず、産業界においても「生産性」という言葉がより多く使われるようになってきたが、従前より、同じように使われている言葉として「効率性」がある。この2つの言葉の違いは実に興味深く、私たちがビジネスにおいて考えねばならない点を示している。

「効率性」とは、経済学において、資源・財の配分について無駄のないことを意味する。一方、「生産性」とは、経済学において、生産活動に対する生産要素（労働や資本など）の寄与度、あるいは資源から付加価値を産み出す際の効率の程度のことを意味する。つまり、これは似て非なるもの、否、まったくレベルが異なるものと言っても過言ではない。「効率性」を上げても「生産性」が向上するとは限らないが、「生産性」の向上には「効率性」を上げることが必須であり、かつそこには価値が産み出されなければならない。

これはまったく異なる。それでは、なぜ、〇〇の「効率化」というビジネス課題が多く掲げられるのだろうか。思うに、これは、すでに計画値や予算値が存在し、それを如何に上手に無駄なく運営するのが重要であったからであろう。製造現場には、生産計画があり、それを「効率的」に実現することが求められる。オペレーション現場には、SLA (Service Level Agreement / サービス水準合意) があり、それを「効率的」に実現することが求められる。換言すると、結果あるいは成果の枠組みが与えられ、それに対して、どのように上手に無駄なくできるかが図られてきた、ということだ。今後強く求められる「生産性」は、これに更なる結果、成果、価値を産み出すことが求められているのである。

昨今、AIやIoT等の活用が多くの企業にとって重要なテーマとなっており、様々な試みが進められている。しかし、そのほとんどの例が「効率性」という観点で注目されているのではなからうか。これまで人間がやってきたことを置き換える、これまで人手が足りずコストに見合わなかったことをシステムが実行する。これらは果たして「生産性」という観点で、十分な結果、成果、価値を産

み出していると言えるだろうか。次に求められている価値創造に込められているだろうか。こうした視点を持つべきように思う。

先日、書籍「日本再生は、生産性向上しかない」を発行したデービッド・アトキンソン氏の講演を拝聴し、直接、意見を伺う機会に恵まれた。「日本企業は高度成長期の成功体験や昭和の常識に縛られている。生産性を重視する意識改革が必要だ。特にサービス産業はこれが喫緊の課題だ。」という趣旨の言葉を伺った。私は、サービス産業のみならず、サービスに係る業務も同じだ、と捉えた。

当社も、顧客企業のサービスの一端を担い、ビジネスサービスを事業として営む企業である。顧客企業とともに「生産性」と正面から向き合い、実践することを改めて考えていきたい。

執行役員 兼
ネクストバリュークリエイション事業本部 本部長
辻 大志 (つじ たいし)



代表取締役社長
丸山 栄樹 (まるやま えいき)

MANAGEMENT VIEW 設立記念日

6月15日は当社の設立記念日でした。満18歳となりました。今まで存続できたのは、株主、過去・現在のクライアントの皆様や協力会社の方々、それから当社に関わった現社員・元社員の仲間のお蔭だと心から感じております。時々「社長という立場の一番のメリットは何ですか?」と聞かれることがあります。僕は「社長という立場にいと、人として成長させてもらえるチャンスがあることだ」と答えています。実際は、傲慢になったりするリスクのほうが大きいと思いますが、社内外で関わる素晴らしい方々との日々のやりとりの中で、自分ももう少しマシな人間にならなければいけないと感じることが、成長のチャンスなのかもしれません。ありがとうございます。

FOCUS PROJECT

英語力をフル活用! パーキンエルマー社提供の ソフトウェア「ChemDraw(ケムドロー)」販売業務支援!

世界各国で幅広く利用されている化学構造式のドローイングソフト「ChemDraw(以下、ケムドロー)」、当社ではそのアジア太平洋地域の販売業務の一部を立ち上げ当初から担っている。

化学構造式ドローイングソフト「ケムドロー」は世界各国の様々な研究機関、大学などの教育機関で幅広く利用されている。そのアジア太平洋地域の販売支援拠点の一部として、日本でのヘルプデスク立ち上げの依頼を当社がお引き受けしたのは、実に2005年に遡る。

そこから現在に至るまで13年間、一般的な問い合わせ対応、受注作業、アクティベーション*、そしてメールや電話によるアウトバウンドまでを一括して、英語と日本語で行っている。

アウトバウンドについては二通りの方法で行っている。クライアント様からアサインされたセールスリードに対して架電やメールを行う方法と、独自に支援地域の研究機関、教育機関を調査、未導入の機関をリストアップし、一件一件責任者宛てに架電を行う方法だ。

日本語でこれらの業務を行うことでさえ、煩瑣であるが、オペレーターのほとんどが母国語ではない「英語」で業務をこなさなければならず、採用活動、そしてその後の人材育成は一筋縄ではいかない。話す・聞く・書く・読むといった基本的な英語能力はもちろんのこと、業務や勤務環境への適応性や、複数業務を同時にこなす柔軟性や処理能力も問われる。

また、オーストラリア、ニュージーランドを除くと、支援地域のほとんどが、英語を母国語としていないという事情もあり、正確なコミュニケーションが取り辛いという精神的な負担も生ずる。

単に語学が堪能というだけでは不十分で、オペレーターとしての技能、円滑なコミュニケーションを行うための人間性も養う必要がある。

そのため、採用後の研修は細かく多岐に渡り、一通り終了するまでは約2カ月半、初期研修期間を過ぎても約1年程度は、スーパーバイザーによるメールレビュー、電話リアルモニタリング等のフォローを手厚く行う。その他、月1回の面談実施や、定期的なTC評価、フィードバック面談、希望や状況に応じて追加で話し合いの場を持つなど、チーム内でのコミュニケーションも密に行っている。

クライアント様からの当社への信頼も厚く、時にはクライアント様ご自身が当社チームをヘルプデスクとして活用されている。今後も長年の業務経験を活かし、支援領域の拡大を図りたい考えである。

*アクティベーションとは、ソフトウェアをインストールした後、利用開始前に正規のライセンスを保持していることを確認するために行われる認証処理。

■ 本プロジェクトにおける支援地域



今回のキーパーソン



BPO事業本部 BPO事業部
第4オペレーショングループ ユニットリーダー
篠田 はるか (しのだ はるか)

本プロジェクトは今年で13年目を迎えます。私自身は当初オペレーターとして入社し、スーパーバイザー、ユニットリーダーを経て、今年で5年目を迎えました。もともと人をまとめることが苦手と感じていたため、スーパーバイザーへの打診がきた時は少々ためらいましたが、今ではスタッフと一致団結して日々、業務に取り組んでいます。

今でも一番難しいと思うのはスタッフとの関係構築であり、採用から育成、そして相互信頼関係を築くまでに、長い時間が必要です。スタッフも十人十色であるため、個別にコミュニケーション方法を考慮する必要があり、頭を悩ませることも多くあります。ですが、当初に比べると自身の役割を把握した上でスタッフとの距離感を考え、コミュニケーションが取れるようになったと感じます。

また、クライアント様に対しては、売上で貢献していることが、視覚化できるため、チーム全体での達成感が生まれます。月目標を着実に伸ばしていくことに注力し、スタッフにもそれを共有するように心がけています。

スピーキングも含め、英語をフル活用し、かつ的確に業務をこなさなければならぬため、採用活動にも非常に時間を要しますが、今後も良い人材を育て、よりクライアント様のビジネスに貢献できるようにと意気込んでおります。