▼中部経済新聞　2018年9月26日号

中部経済新聞
2018年（平成30年）
9月26日
水曜日

糸口をつかめ
業務改善の手法
【5】

カルテットコミュニケーションズ

顧客対応のルール明確化

時代に即した働き方を

長時間労働の象徴でもある広告代理店業界のなかで、社員にやさしい“ホワイトな”企業として注目を集めているのが、検索サイトでキーワードに連動して表示されるリスティング広告の運用代行を専門に手掛けるカルテットコミュニケーションズ（本社名古屋市、堀大輔社長）だ。

業務の自動化推進

「世界一効率的な代理店になる」を経営ビジョンに掲げ、独自開発のシステム（Liskeet、リスケット）で、業務の自動化を進めている。

設立は2011年。競合がひしめく中、効率的に業務をしないと利益が確保できず、工夫しようと取り組み始めたのが自動化だ。

ネット広告の運用代行は1カ月間の成果をレポートにまとめ、広告主に報告する。月末締めの場合、翌月第1週はレポート作成が集中する繁忙期となる。通常、1社のレポート作成に2～3時間かかるが、同社は自動化し、実質ゼロだ。

その他の業務もできるだけ自動化を進め、同業他社の社員1人当たりの管理顧客数が5社から多くて20社だとすると、同社の場合は新人が約30社、多い社員は約70社を担当する。頭を使う業務もできるだけ標準化し、効率化していく。

若者が集まるカルテットコミュニケーションズの採用説明会

午後4時以降は翌日

同社は、ネット広告特有の問題もいち早く対処してきた。ネットは24時間つながっているとから、締めがないと思われがち。広告主は時間に関係なく変更点を依頼する。これが残業の温床になる。

堀社長は「明確なルールがないことが問題の原因」と強調する。対策として、12年ごろから、サービスガイドライン表を作成。例えば、顧客対応は午前10時から午後6時までと決め、午後4時以降の依頼については翌日扱いとするルールを明確化。契約時に顧客にも確認してもらうことにした。

同社は毎月、残業時間を公表している。17年の平均時間は月4・7時間だった。堀社長は「残業時間を削減するにはルールが必要。それは経営者が決断すること」とし、残業時間が平均と比較して下回った社員は賞与に上乗せする仕組みも導入している。

堀社長は「いまの若い世代は『時間』と『お金』を比較した場合、時間に価値を見出していると感じる。ある程度の給与水準があれば、残業は好まない」と指摘。人手不足が叫ばれるなか、事実、同社が募集をすると多くの若者が説明会に集まってくる。

時代に合わせた働き方をいかに実現するか。いま求められている。

＝おわり＝

（この連載は大蔵敦生が担当しました）

化機能をさらに開発していく」と生産性のさらなる向上に意欲をみせる。

QUARTET communications
お問い合わせ　株式会社カルテットコミュニケーションズ
TEL：0120-993-414（担当：原）