

第4回

ISO27001 認証取得で向上した  
現場スタッフの情報セキュリティ

Nex-E 取締役 東峰ゆか



舞台となる津和野コンタクトセンターの外観

● Nex-Eの概要

島根県津和野町の協力を得て、津和野町道の駅シルクウエイ日原の高津川清流館に自社コンタクトセンターを設立。最大席数80席を目標に稼働。主にBPO物流サービス、ITヘルプデスク、チャットを利用したオンライン接客などを得意とする。センター運営は、コンタクトセンター立ち上げコンサルティングに特化しているMe-Rise(本社:東京都新宿区、代表取締役 東峰ゆか)が全面的にバックアップ。

現場社員の直接のスキルアップ  
につながったISMS認証取得

当社では今年3月にISMS認証を取得しました。といっても、コンタクトセンター業界の方からしてみれば、え、まだ取ってなかったの?レベルの話だと思います。今回は、認証取得を最大限に活かすため、副センター長、現場のSVが中心となって認証取得の作業を進めていきました。

ISMS認証を取得している会社でも、手続きは現場ではなく管理部の方がしていることがほとんどです。現場の人間は、日々のルーチンや業務があるため、こういった業務に携わることは非常に難しいのが現状です。当社では、「研修の一環」としてISMS認証取得に現場メンバー一環となって取り組みました。

その結果、認証の取得が問題なくできたことだけでなく、スタッフた

春の訪れとともに、環境が変わった方も多いのではないのでしょうか?当社も、ISO27001認証(以下、ISMS認証取得)の取得や新入社員の入社など、新しい取り組みが始まりました。それに伴い、スタッフの仕事に対する意識も向上し、社内のコミュニケーションもより活性化しています。津和野町にはISO大手審査機関・BSI(英国規格協会)グループジャパンの竹尾社長にお越しいただくといったビッグイベントがありました。これにより、津和野もよりいっそう発展する兆しを見せています。その様子を、今回はご紹介したいと思います。

ちの情報セキュリティ意識が非常に高くなったことが思った以上の成果でした。ISMS認証の取得を経験したことがある方ならばわかると思いますが、ISMS認証取得には現状の業務プロセスを考慮した構築が必要です。単にISMSの必要な文書を作成するだけではなく、組織の課題の評価やソフトウェアの使用状況やIT資産の現状把握を把握して評価なども必要です。

おかげで、ISMS認証取得後は、スタッフが積極的にISMSのルールに沿って仕事をするようになりました。コンタクトセンターはお客様の大事な個人情報や機密情報を取り扱う仕事です。その中で、現場のスタッフがISMSの内容を理解し、ルールに沿って仕事ができるというのは、当社の大きな強みです。認証取得には、時間もお金もかかります。せっかく投資するのならば、スタッフのレベルアップを考えて同様の取り組みをしてみるのも面白いと思いました。

町内初のBSIグループジャパンの社長が津和野に来訪

当社のISMS認証取得は、津和野町でも大きなニュースになりました。

当社は町内で初めてISMS認証を取得した会社として、新聞(山陰中央新報)にも掲載されました。認証式にはBSIグループジャパンの竹尾直章社長にお越しいただき、ISOの制度の意義や認証取得のメリットについてご講演いただきました。当日は、製造業、金融業、建設業、シルバー人材センター、町議会、商工会議所など多くの方々にご出席いただきました。どの企業様も、ISOに興味を持ってくださいました。

当社は、地方の活性化や雇用対策にも力を入れています。ISO認証を取得することで、信頼性が高まり、仕事や取引先が増えるという好循環を伝えていければと思っています。

座学の研修を活かせるかどうかは、社内の環境次第

ISMS認証取得以外にも、当社は研修などを通じて、人材育成に力を注いでいます。

「習うより慣れる」の風習があるコンタクトセンター業界ですが、私的な意見としましては、OJT以外の人材育成にもぜひ注力していただきたいです。

当社では、地元高校を卒業した新

入社員が4月に入社したこともあって、スタッフには毎月ビジネスマナーやコミュニケーションなどの研修を受けてもらっています。最初はメール報告が苦手だったスタッフも、研修を通じて、「報・連・相の重要性」などさまざまなケースについて考えたことで、より相手の気持ちに寄り添った対応ができるようになりました。

「座学の研修は意味がない」と考える方もいるかと思いますが、研修はスタッフに気付きを与えてくれます。その気付きを、実務に活かせるかは、社内環境によります。手前みそながら、当社にはその環境が構築されていると考えています。

例えば、会議1つとっても、当社では必ずアジェンダを作り、それに沿って進行していきます。会議中は議事録を取り、取締役への報告も義務付けております。会議は準備がすべてと言われている通りに、実のある会議の実施、事前に準備できることから発言できる環境など、ステップを考え、指示することで、スタッフたちは研修で学んだ報連相や議事録作りを実践することができます。その積み重ねが、やがて習慣となり、社内の文化として息づいていくことでしょう。

スタッフたちも研修を受けた後は、「今まで考えたこともなかったことを知ることができた」などと話しています。こういった学びが、将来的には、仕事の発展につながると確信しています。

## Good & Newを通じて発見した、社員の新たな顔

もう1つ新しく始めたのが、朝礼時

の Good & New です。Good & New とは各自が最近あった「良かったこと」または「新しい発見」について話すワークです。

コンタクトセンターのよくある特徴として、メンバーが自ら発信できる機会がなかなかもてないということがあると思います。そのため、誰でも気軽に発信でき、発言することに慣れる機会を設けたいと思い、Good & New を開始しました。

Good & New を始めたことで、お互いの性格や趣味・嗜好などについて以前より深く知ることができました。最初は緊張していたスタッフも、徐々に人前で話すことに慣れてきたようです。当社には東京支店もありますが、支店のメンバーも音声通話にて参加しており、これを機に指示を受けるだけだった支店同士の交流も深まっています。今後も継続し、より良い効果を生み出していきたいです。

## 新入社員こそ、積極性を大切に

最後に今年4月から入社した、新入社員についてご紹介します。

とても積極的に業務に取り組んでいただき、彼女の元気に私を含めて先輩社員一同「頑張ろう!」と士気が高まっています。優秀な人財ということもあり、彼女には電話対応だけでなく、資料作成などの仕事も任せ、即戦力として活躍してもらっています。彼女の作る資料は、イラストや図が多く、お客様にも好評です。私も「こんな表現の仕方があったのか」と新しい気付きをもらっています。

とかく受け身になりがち新入社員



ISMS認証式にて、ISO大手認証機関・BSIグループジャパンの竹尾直章社長と当社代表の小林達司



入社式。設立以来初となる新卒採用



こいのぼり。コンタクトセンター隣の公園にて

ですが、まずは自分でやろうという積極性が大事です。彼女にも、初心を忘れず仕事に励んでもらうことで、将来的にはSVなどの上級職を目指してもらえればと思っています。

今後も当社は、研修などを通じて、人材育成に力を入れていく予定です。当社の研修プログラムは現場を経験した人間が作成しているため、現実に即していないものや、座学だけで定着しないなどといった研修は1つありません。将来役に立つこと、それを現場で実践できるプログラムと組み合わせ、気付きを得たのみにせず、身につけるところまでカバーしています。またいずれ、そういった研修内容についても一歩踏み込んでご紹介できればと思います。