



JobConductor®のご紹介

2018年

株式会社クロスポイントソリューション



メーカー概要

- ▶ 社名： JobCTRL Ltd. (TeT Ltd.)
- ▶ 本社所在地： 1118, Rétköz utca 7., Budapest, Hungary (Eleven Center)
- ▶ 設立年： 2010年 (1994年)
- ▶ CEO: VADÁSZ Attila
- ▶ 海外拠点: ブラジル、ペルー、メキシコ、米国、英国、韓国
- ▶ 現地パートナーとの協力: チリ、日本、ポーランド、マレーシア、フィリピン
- ▶ 雇用者数: 70人以上

ハンガリーのJC本社

- ▶ 中欧最大手のコンタクトセンターを有するTCTグループの中核企業のひとつ
- ▶ 同グループは継続的に自社の生産性改善タスクを実施し、その成果物をソリューションとして第三者に提供、コンタクトセンターと並ぶ基幹事業となっている
- ▶ 2010年の設立以来、欧州だけではなくアジアや南米等含め国内外の企業で多数採用
- ▶ Innovation Award受賞歴あり

JC社が属するTcT Group

13カ国にサービスを提供しており、その内8カ国（ハンガリー、ペルー、ブラジル、メキシコ、韓国、英国）に現地事務所を設置しています。ブラジル、チリ、マレーシア、フィリピン、スリランカ、シンガポール、日本、ポーランドには現地パートナーと協力して進出しています。



過去4年間にはTcTグループは以前の2倍に拡大しました。現在の顧客数は500社を超えています。

働き方改革に関連した市場ニーズ

残業時間の抑制

ニーズ

- ・ PCのログ管理による業務の可視化

課題

- ・ ログを集めても解析に手間が掛かってしまいその後活用が難しい

在宅勤務等労働環境の多様化

ニーズ

- ・ テレワークの導入による職場環境の多様化

課題

- ・ 職場にいない為、ちゃんと作業しているか心配

RPAなどによる労働内容の見直し

ニーズ

- ・ RPA導入による生産性向上

課題

- ・ RPAで自動化する対象が分からない。

JobConductorが提示する解決策

JobConductorは、働き方改革に関する課題に対し、3つの解決策を実現します。

収集したログの活用

一般的なツールはログを集めるだけで分析に手間が掛かります。
JCはログを自動でグループ分けし、豊富なレポートにより様々な観点から分析出来ます。

労働内容のチェック

ログと業務の関連付けが自動で行われるため、業務内容が一目で分かります。
労働環境に捕らわれず公平な業務評価が実現出来ます。

業務改善効果測定

収集したログから頻繁に利用されているファイルを特定する事でRPAによる改善対象を容易に見つけることが出来ます。
また、導入効果の測定も容易です。

JobConductorの仕組み

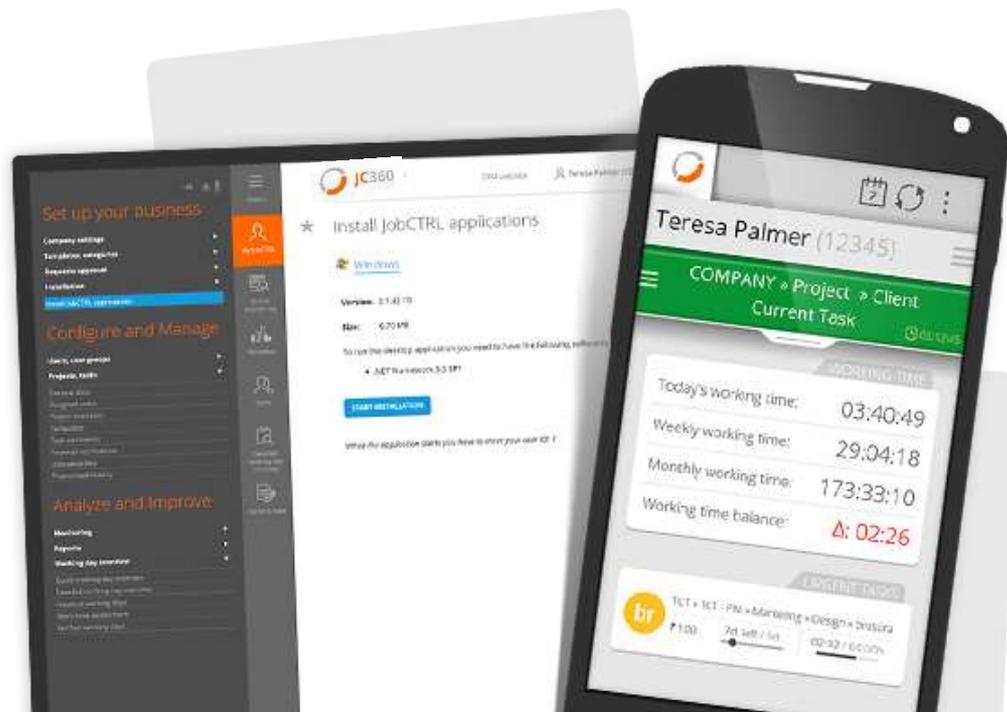
- ▶ JobConductorはパソコンや携帯電話から情報を収集し、ミーティングや非PC作業の時間も測定します。
- ▶ 従業員には操作をする手間がかかりません。
- ▶ 収集された情報はすべて特定のタスク(自動的に作成されたタスク、もしくは事前に設定されたアクティビティ)に自動的に割当てられます。
- ▶ 取引分析、比較分析も可能です。



作業報告が容易に

JobConductor®のモバイルアプリケーションとデスクトップアプリケーションを使うと、従業員は基本的にどこからでも自らの業務ログを残すことができます。タスクやプロジェクト、顧客に関するデータもスマートフォンと同期され、自動化ルールがアクティビティの記録を容易にします。

- ▶ 通話後、プロジェクトや顧客に紐付
- ▶ 日報や出張／作業報告書の自動化
- ▶ 位置情報に基づくプロジェクト切替とタスク作成



JobConductorが目指すもの 効率をアップしオーバーロード（残業）をなくす

効率アップ

個人パフォーマンス 測定とモチベーション

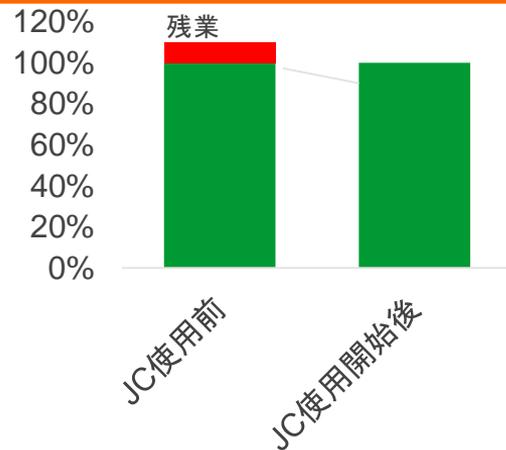
- ・ 集中力をあげて精度アップ
- ・ 可視化されるパフォーマンスでモチベーションアップ
- ・ ストレスのない環境

品質保証

グループレベルでの 効率分析

- ・ 人と人のパフォーマンスの違いの見える化
- ・ 表に見えていないエラーが明確に
- ・ 実績に基づくアウトソーシング

正確な取引時間測定

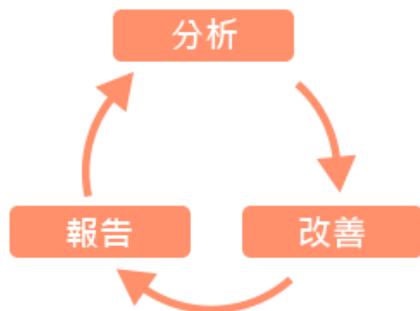
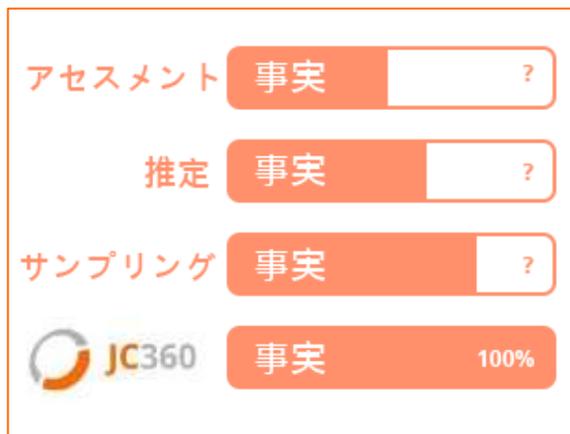


オーバーロードの解消

透明性

コンセプト：「正確で抜け漏れないデータ」に基づく組織変革や作業時間測定を支援

いくら優れたプロセスがあっても、信用に足るデータが無くては必要な知見や結果は得られません。JobConductor[®]は個人の業務遂行状況を正しく収集することで業務管理と組織の透明性を改善するだけでなく、従業員のモチベーションを高めることでの生産性向上や組織変革といった副次的な効果も担っています。



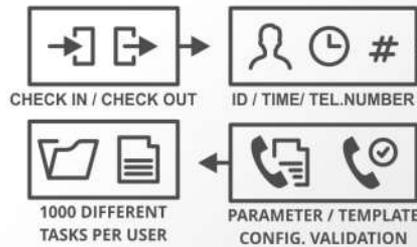
適切なタスクや人材配置による
10%以上の実働率改善実績

ボトルネックの明確化による適切な改善策、モチベーション改善

リアルタイムでのプロジェクトのステータスとコストをトラッキングし手遅れになる前に軌道修正



sources



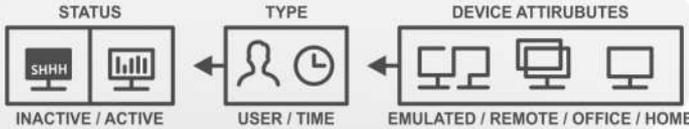
ANY LOCATION ANY DEVICE



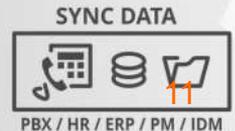
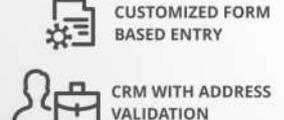
FROM ANY DEVICE ANY LOCATION



ALL INCOMING DATA IS MAPPED TO BUDGET AND ASSIGNED TO PROJECTS / TASKS / COST CENTERS



DATA CAPTURING WITHOUT INTEGRATION NEEDS



WORK



output



OBJECTIVE REPORTING



COMPARATIVE ANALYSIS



EVALUATION SYSTEM
GOOD, AVERAGE, BELOW AVERAGE



WORKING TIME BASED RATING

LATE START / EARLY STOP



INCIDENT ANALYSIS



COMPARATIVE ANALYSIS



360° USER RATING

PROGRESS / DEADLINE ANALYSIS



REOPENED TASKS

TASK TIMEFRAMES



GROUP MEMBERS COMPARATIVE ANALYSIS



PROJECT BUDGET CONTROLL



PROJECT BASED RATING



360° PROJECT RATING

PROJECT MEMBERS / GROUP ANALYSIS



COMPARATIVE PROJECT ANALYSIS



SUCCESS / PROGRESS ANALYSIS



TRANSACTION PROCESS BASED RATING



GROUP COMPARISON BY TRANSACTION TYPES



PROGRESS / DEADLINE ANALYSIS



SALES ACTIVITY REPORT



GEOLOCATION



MAP ROUTING

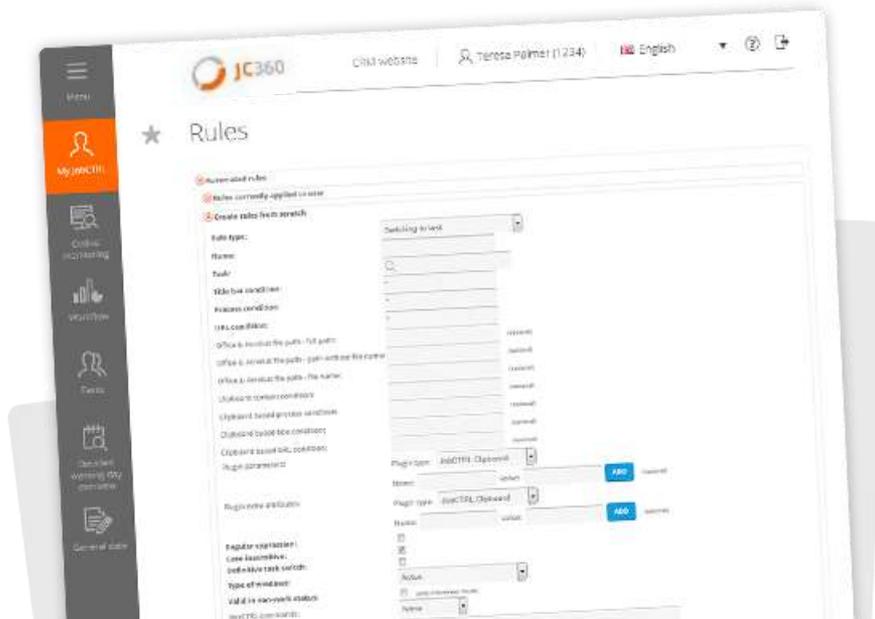
遅延のないリアルタイム情報による進捗管理

JobConductor[®]アプリケーションにより提供されるアクティビティ データは、経営陣の分析要件を満たすよう構成されています。リアルタイムのアクティビティ表とダイアグラムが人材の実際の活用状況に関するスナップショットを提供し、従業員とプロジェクトに関する詳細なレポートが組織全体の効率性がどのような傾向にあるかを明らかにします。



従業員へのメリット

- ・ 他アプリケーションとの連携やルール定義により自ら行った作業は自動的に関連するタスク、プロジェクト、顧客に紐付。人工知能により継続使用するだけで自動化の精度は向上
- ・ 属人性の低い人事評価や非効率なプロセスの改善による従業員のモチベーション向上
- ・ 在宅/時短勤務や休職者、離職者が出た場合も従業員間の不公平感を軽減しながら組織の生産性を維持
- ・ 自分でもアプリケーションが停止できるため、プライバシーの保護が可能



JobConductor®の導入効果は、既にも実証されています

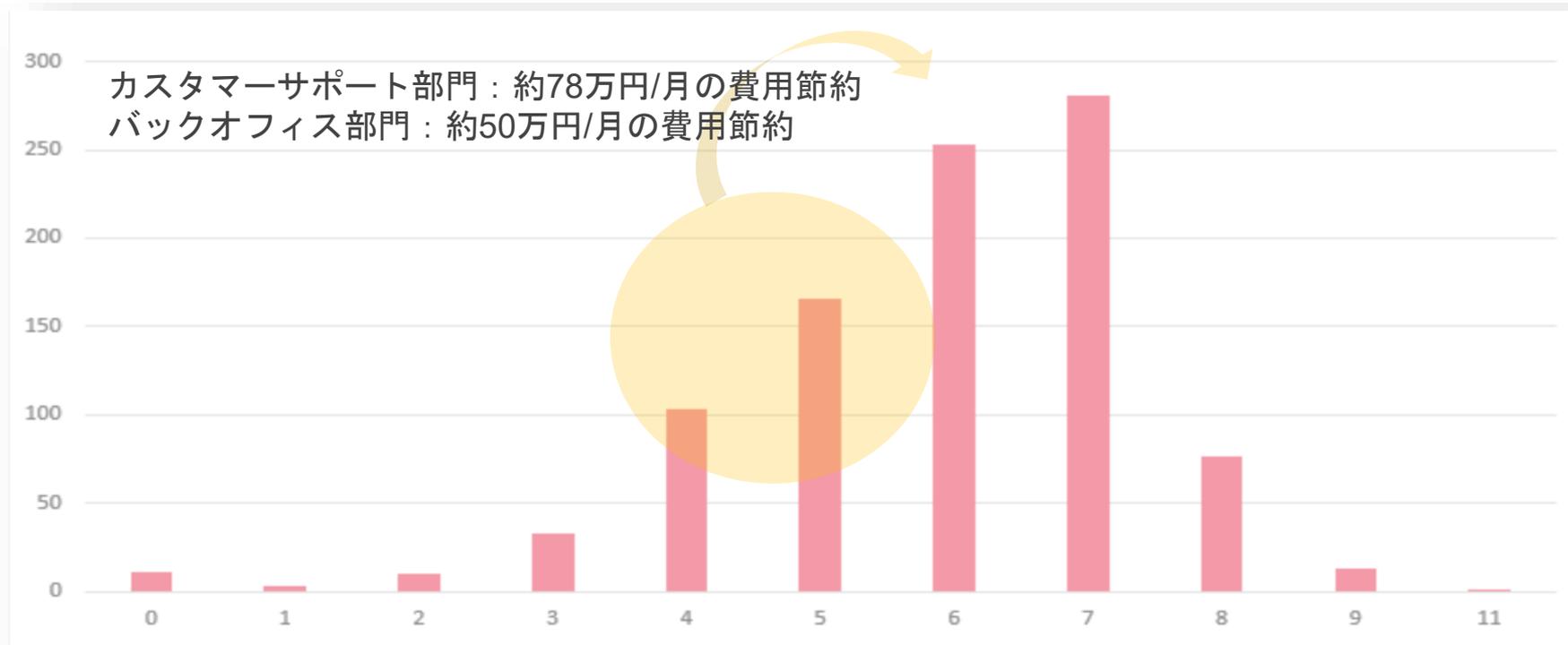


JobConductor®は、まったく新しい観点でのアプローチを使って効率性に関する根本的な問題に対処することで市場ニーズを満たしています。その高度な機能は、公的機関から民間企業、製造業からサービス業まで、定量的指標を達成すべき組織で幅広く実装されています。

JobConductor®を試用したすべての企業が、製品版のJobConductor®を契約・導入しました(2017年2月現在)。またそれらの企業すべてが、導入後の最初の3ヵ月間で10%を超える生産性改善を達成しています。これはJobConductor®の有用性を示唆するものです。

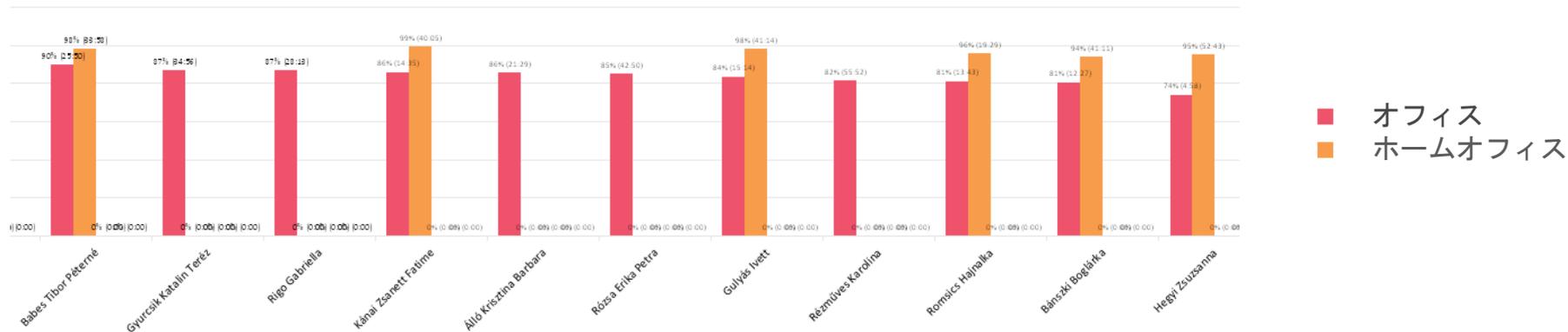
生産的な時間の分布の改善 (Deutsche Telekom社ハンガリーの子会社)

ユーザー数



Deutsche Telekom社での事例

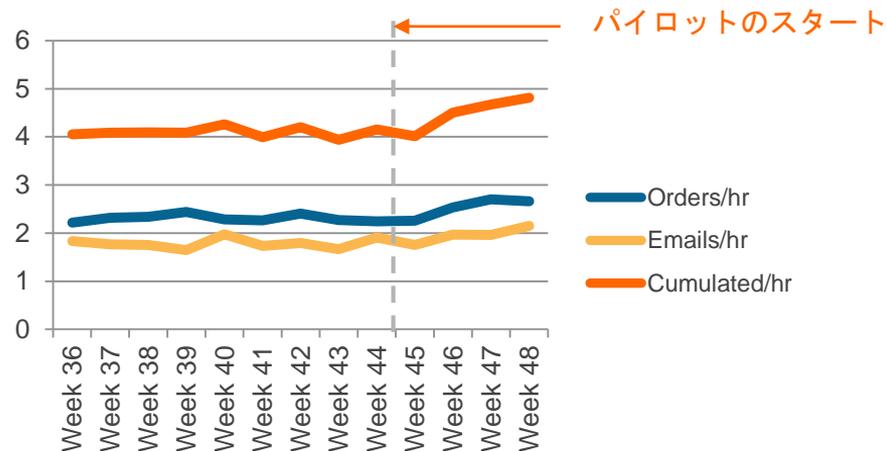
ホームオフィスでの生産性がオフィスでの生産性を上回りました。



- ▶ オフィスとホームオフィスでの生産的な時間の平均割合を比較しました。
- ▶ JobConductor®導入後、従業員はホームオフィスのほうが仕事に集中できるようになりました。
- ▶ JobConductor®はホームオフィスでの生産性もアップします。

平均15.71%のパフォーマンスの改善 (Transcom社Vilnius拠点)

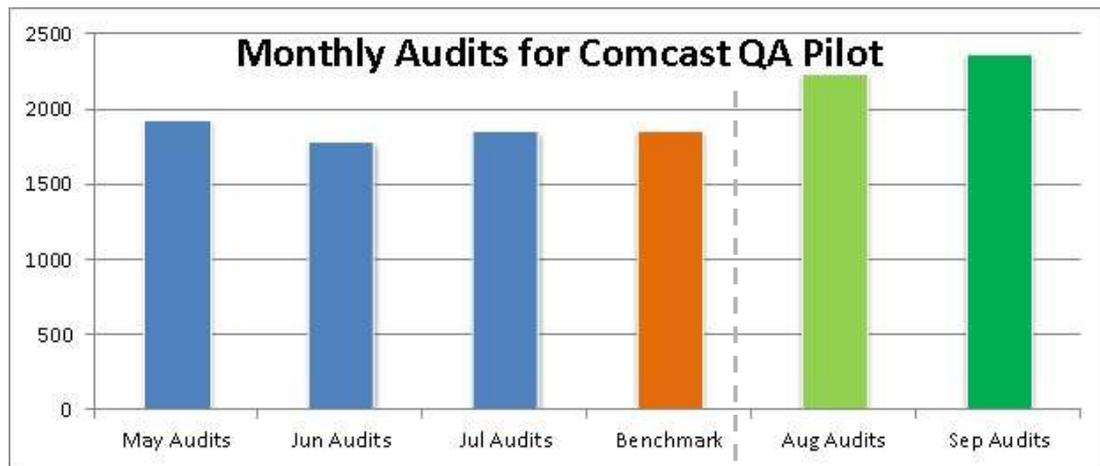
| | 第36-44週 | | 第47-48週 | | パイロット開始後の結果 |
|-----|---------|-----------|---------|-----------|-------------|
| | 全件数 | 1時間あたりの件数 | 全件数 | 1時間あたりの件数 | |
| 発注 | 21771 | 2.31 | 5219 | 2.68 | +16.15% |
| メール | 16829 | 1.79 | 3999 | 2.06 | +15.14% |
| 合計 | 38600 | 4.10 | 9218 | 4.74 | +15.71% |



| | 第36週 | 第37週 | 第38週 | 第39週 | 第40週 | 第41週 | 第42週 | 第43週 | 第44週 | 第45週 | 第46週 | 第47週 | 第48週 |
|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 発注 | 2171 | 2437 | 2446 | 2416 | 2423 | 2566 | 2557 | 2508 | 2247 | 2481 | 2461 | 2655 | 2564 |
| メール | 1794 | 1856 | 1838 | 1630 | 2097 | 1965 | 1904 | 1838 | 1907 | 1926 | 1910 | 1930 | 2069 |
| 合計 | 3965 | 4293 | 4284 | 4046 | 4520 | 4531 | 4461 | 4346 | 4154 | 4407 | 4371 | 4585 | 4633 |
| 時間 | 978 | 1050 | 1046 | 990 | 1060 | 1134 | 1062 | 1104 | 1000 | 1098 | 970 | 982 | 963 |

品質保証分野でのパイロット (Comcast社)

フィリピンのTranscom社 (Comcast社の品質保証グループ)では過去1年間の実績とパイロット開始後の実績を比較しました。下のグラフでは処理件数が表示されています。



- ▶ JobConductorが導入されてから100名以上の品質保証チームは14%の効率アップを実現しました。
- ▶ パイロットとカスタム化はすべてハンガリーから実施されました。

← パイロットのスタート

E.ON社での事例

従業員が各トランザクションにかけた時間の内訳がみえるようになりました。

| Type/User/Transaction | Amount | Time | Time rel. |
|---|--------|----------|-----------|
| OTHER | 81 | 53:44:55 | 52,80% |
| Proof of Payment Fax | 5 | 0:20:04 | 0,33% |
| Proof of Payment BO | 71 | 5:13:46 | 5,14% |
| Withholding Shutdown of Service | 28 | 1:28:20 | 1,45% |
| Calling, Emailing Maintenance | 2 | 0:12:08 | 0,20% |
| Restart with Invoice | 67 | 3:06:56 | 3,06% |
| KKSZ | 67 | 3:06:56 | 100,00% |
| Jenny Smiths | 34 | 2:13:57 | 71,66% |
| John Blue | 23 | 0:32:53 | 17,59% |
| 43200003323 | 1 | 0:00:06 | 0,30% |
| 2000899580 | 1 | 0:02:34 | 7,81% |
| javaw.exe (Chosing Account - Searching) | 0 | 0:00:02 | 1,30% |
| Internet Explorer (KKSZ - Internet Explorer) (URL.: sas.eon-hungaria.com) | 0 | 0:00:06 | 3,90% |
| saplogon.exe (Customer Interaction Center) | 1 | 0:00:24 | 15,58% |
| saplogon.exe (Visualize Proof of Shutdown) | 0 | 0:00:01 | 0,65% |
| javaw.exe (Bürooffice Database) | 0 | 0:00:10 | 6,49% |
| saplogon.exe (Decision Step in Workflow) | 0 | 0:00:09 | 5,84% |
| saplogon.exe (Question) | 0 | 0:00:01 | 0,65% |
| saplogon.exe (Matches Found) | 0 | 0:00:02 | 1,30% |
| saplogon.exe (Chosing of Items to Appear) | 0 | 0:00:01 | 0,65% |
| saplogon.exe (Invoice Balance: Starting page) | 0 | 0:00:01 | 0,65% |
| saplogon.exe (Show Relation: 00002873645225) | 0 | 0:00:05 | 3,25% |
| saplogon.exe (Restart) | 0 | 0:00:05 | 3,25% |
| saplogon.exe (Invoicing Based on Plan or Fact) | 0 | 0:00:02 | 1,30% |
| saplogon.exe (Proposal) | 0 | 0:00:03 | 1,95% |
| saplogon.exe (Creating Client Service - Review) | 0 | 0:00:02 | 1,30% |
| saplogon.exe (Creating Client Service Tasks) | 0 | 0:00:07 | 4,55% |
| saplogon.exe (Show Shutdown Proof: 50000371455) | 0 | 0:00:03 | 1,95% |
| saplogon.exe (Modify Connection 0000262374664) | 0 | 0:00:56 | 36,36% |
| saplogon.exe (show Person: 20000899733) | 0 | 0:00:05 | 3,25% |
| saplogon.exe (Chosing invoice of Contract) | 0 | 0:00:07 | 4,55% |
| saplogon.exe (Change FSZ offer from SM 2043117 - Review) | 0 | 0:00:02 | 1,30% |
| 00002535360 | 1 | 0:00:38 | 1,93% |
| 00007834075 | 1 | 0:00:36 | 1,82% |

| Tasks | Active | Inactive | Total |
|---------------------------------|-----------|----------|-----------|
| Proof of Payments | 89:31:52 | 18:11:38 | 107:43:33 |
| Outlook | 113:22:46 | 40:38:27 | 154:01:22 |
| LFT Bürooffice | 102:16:35 | 37:57:59 | 140:14:34 |
| Intranet Information | 5:47:31 | 1:24:54 | 7:12:26 |
| Lunch Break | 17:09:04 | 68:22:23 | 85:31:27 |
| Break | 24:20:28 | 41:32:00 | 65:52:34 |
| Photo View | 4:14:17 | 0:11:31 | 4:25:48 |
| Proof of Payment Fax | 2:40:46 | 0:34:04 | 3:14:49 |
| Daily Meeting | 7:35:23 | 23:15:14 | 30:50:31 |
| Withholding Shutdown of Service | 17:38:28 | 25:33:56 | 43:12:23 |
| Administration | 45:46:50 | 10:53:09 | 56:40:00 |
| Payroll Administration | 82:38:23 | 50:54:27 | 133:32:50 |
| Mentoring Verification | 3:13:55 | 3:10:01 | 6:23:57 |
| Solving/Closing Task | 6:31:12 | 1:23:45 | 7:54:59 |
| Calling Maintenance | 4:42:40 | 19:20:58 | 24:03:39 |
| System Outage | 0:15:37 | 0:02:36 | 0:18:13 |
| Restart with Invoice Activation | 0:48:59 | 0:13:08 | 1:02:08 |

KÉSZ ホールディングスのSSCでの事例

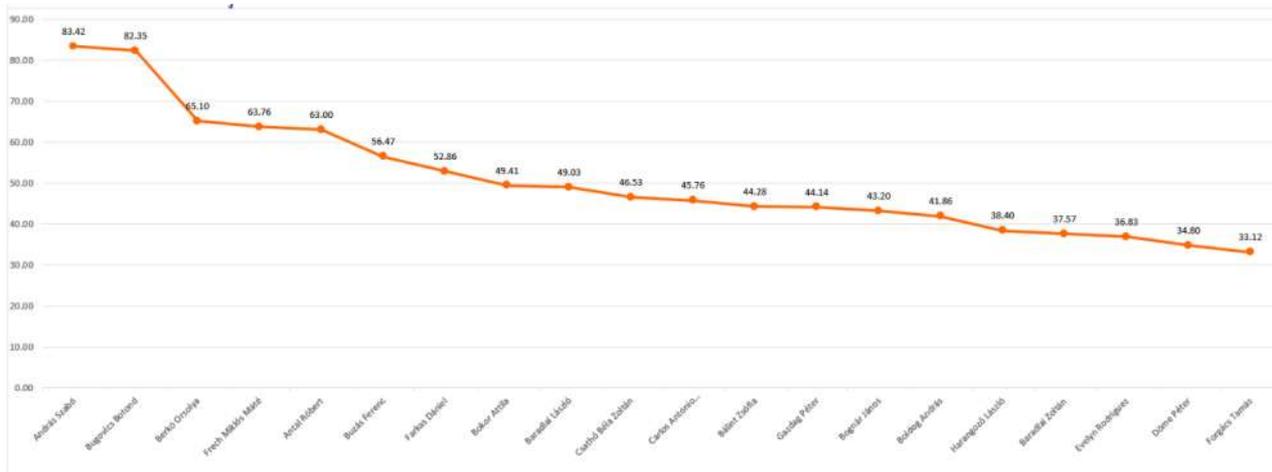
関連子会社には実際の取引時間に当たる料金を課金することができました。

| TRANSACTIONAL REPORT (Case/Co.view) | Trans Time | Trans Time (%) | Active PC Time | Inactive PC Time |
|--|------------|----------------|----------------|------------------|
| ■ KÉSZ Építő és Szerelő Zrt. (B0040) | 202:28:00 | 10,82% | 202:28:00 | 31:19:22 |
| ■ KÉSZ Holding Zrt. (B0020) | 101:07:34 | 5,40% | 101:07:34 | 13:12:21 |
| ■ KÉSZ Ingatlan Kft. (B0070) | 73:36:17 | 3,93% | 73:36:17 | 12:56:10 |
| ■ Gépbér Hungária Kft. (B9950) | 68:35:22 | 3,66% | 68:35:22 | 10:28:08 |
| ■ KÉSZ&GO Kft. (B0160) | 67:58:14 | 3,63% | 67:58:14 | 14:16:49 |
| ■ General Coda | 35:50:16 | 52,73% | 35:50:16 | 7:21:18 |
| ■ General Outlook | 9:52:03 | 14,52% | 9:52:03 | 2:45:56 |
| ■ <OTHER> | 8:57:12 | 13,17% | 8:57:12 | 1:18:35 |
| ■ DMS documents | 3:30:34 | 5,16% | 3:30:34 | 0:32:48 |
| ■ Outer Cashier | 3:03:30 | 4,50% | 3:03:30 | 1:06:40 |
| ■ Vendor invoice | 2:42:18 | 3,98% | 2:42:18 | 0:10:59 |
| ■ Vendor invoice - Vendor invoice | 1:55:39 | 71,25% | 1:55:39 | 0:10:59 |
| ■ 17B0070H0032 | 0:07:36 | 6,57% | 0:07:36 | 0:00:00 |
| ■ SZ17023142 | 0:06:55 | 5,98% | 0:06:55 | 0:00:00 |
| ■ SZ16019990 | 0:06:20 | 5,48% | 0:06:20 | 0:00:00 |
| ■ SZ17023192 | 0:05:58 | 5,16% | 0:05:58 | 0:00:00 |
| ■ ÜMTC ■ KÉSZ Consulting Kft. ■ Admin office ■ | 0:05:58 | 100,00% | 0:05:58 | 0:00:00 |
| ■ General (eLog - Windows Internet Explorer - Exchange Reporting, Therefore™ Navigator (Therefore Navigator Reporting, Therefore™ Viewer | 0:00:15 | 4,19% | 0:00:15 | 0:00:00 |
| ■ General, Therefore™ Viewer (Incoming Invoice - SZ170 | 0:00:02 | 0,56% | 0:00:02 | 0:00:00 |
| ■ General, Therefore™ Viewer (Indexes) | 0:00:04 | 1,12% | 0:00:04 | 0:00:00 |
| ■ General, Therefore™ Viewer | 0:00:08 | 2,23% | 0:00:08 | 0:00:00 |
| ■ General, Therefore™ Viewer (Incoming Invoice - SZ170 | 0:00:01 | 0,28% | 0:00:01 | 0:00:00 |
| ■ General, Therefore™ Viewer | 0:00:06 | 1,68% | 0:00:06 | 0:00:00 |
| ■ General, Microsoft Excel (Opening - Microsoft Excel) | 0:00:28 | 7,82% | 0:00:28 | 0:00:00 |
| ■ General, Microsoft Excel (Microsoft Excel) | 0:00:04 | 1,12% | 0:00:04 | 0:00:00 |
| ■ General, Microsoft Excel (Microsoft Excel) | 0:00:01 | 0,28% | 0:00:01 | 0:00:00 |

客観的な人事評価 (Uniqa社)

Indexes

- Late start
- Early finish
- Working time balance
- Daily availability
- Active PC time
- Inactive PC time
- Manual time
- Ad-hoc meeting time
- Calendar meeting time
- Active PC time during overtime
- Inactive PC time during overtime
- Manual time during overtime
- Ad-hoc meeting time during
- Calendar meeting time during
- Employment rate
- Break handling
- Quality of work
- Productivity
- Rate of time spent on tasks with deadline
- Keeping deadline
- Keeping time commitment



- ▶ 人事評価の場合、生産性以外には総合勤務時間、休憩時間や他のKPIも評価する必要があります。
- ▶ これらのKPIの重要度を設定することによって客観的な人事評価システムを作成することができます。このようなシステムは従業員のパフォーマンスをフェアに比較することを可能とします。
- ▶ 上記に基づき、部下のモチベーションを維持することがより簡単になります。チームリーダーやマネージャーはJobConductorの継続的な利用により事務的作業を減らすこともできます。

JobConductor®が貴社にもたらすこと

- ▶ 御社にとって重要なKPIをリアルタイムで測定すること
- ▶ 実際に測定された信頼性の高いデータから、より適切な知見を得ること
- ▶ 1件当たりの平均対応時間が短縮することにより残業が減ること
- ▶ 従業員のモチベーションが上がること
- ▶ 最も優秀な従業員からのデータをもとに組織の改善が可能となること
- ▶ 理想的な作業工程と実際の作業工程に相違がある場合、警告すること

情報セキュリティ

- ▶ JobConductor[®]は最高のデータセキュリティ基準に対応
- ▶ ヨーロッパのデータセンターはTIER4認証済み
- ▶ ビジネスの目的に必要なとする最低限の情報のみ収集
- ▶ ISO27001認証取得済み
- ▶ クラウド、もしくは顧客の自社サーバーからもサービス提供可能



お問い合わせ先

日本国内総代理店

株式会社クロスポイントソリューション

ic360@cp-sol.co.jp

Tel : 03-6280-3163

日本市場営業担当

パーパイ・フォンダビスト・アンナ (Pápai-Vonderviszt Anna)

annav@sudy.jp

関連リンク

HP: <https://jobctrl.com>