【ビジネス】

Mamasan&Company 株式会社様



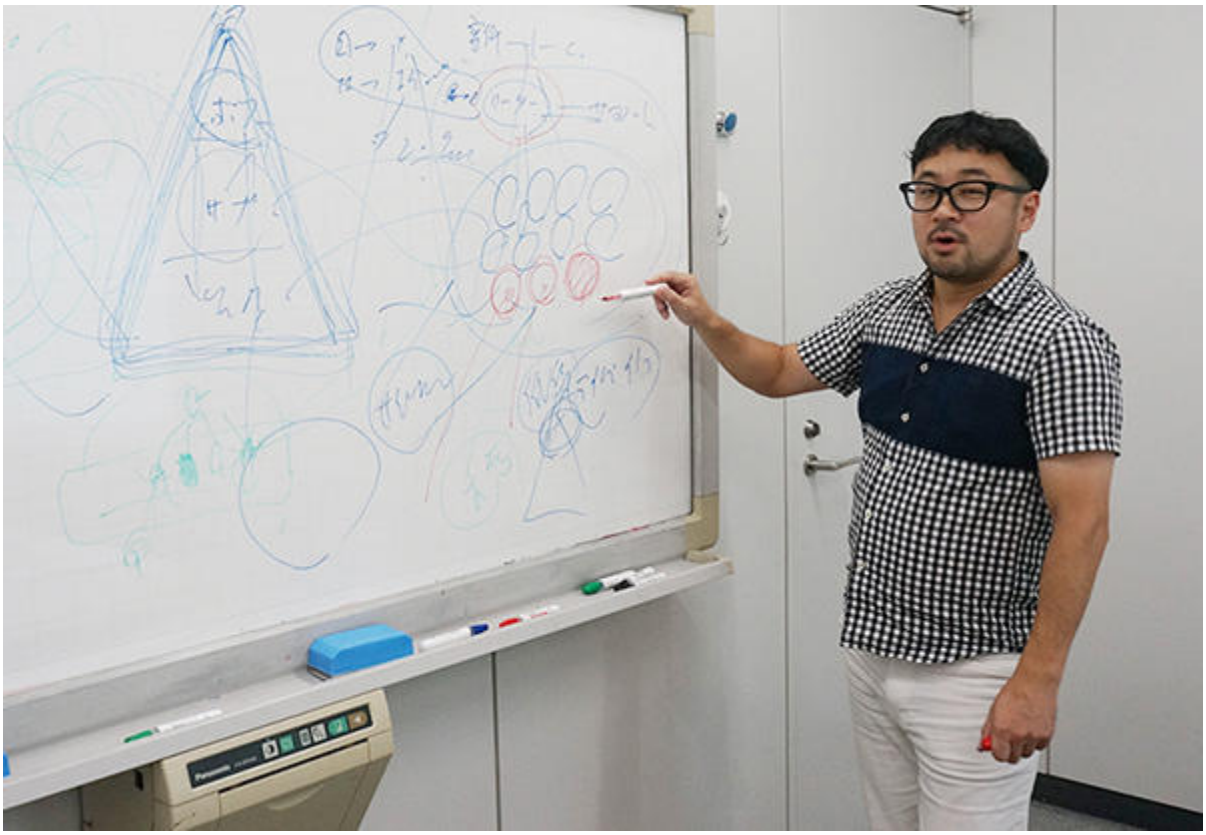
プロジェクトマネージメントもヒューマンマネージメントも在宅ワーカーがやる会社

Mamasan&Company 株式会社は、ビジネス・プロセス・アウトソーシング（BPO）事業を行う会社です。何らかの理由でオフィスに出勤をすることができない人を起用し、基本的に在宅勤務で業務を遂行しています。在宅ワーカーは 300 名所属しています。
出産や子育てを機に退職した人が最も多く 90 %が子育てをする女性です。その他としては、配偶者の転勤で仕事をやめざるを得なかった人などで、海外（ハンガリー、タイ、アメリカ）から在宅勤務で働く人もいます。

ヒューマンマネージメントを在宅ワーカーが行う

copyright © Cybozu

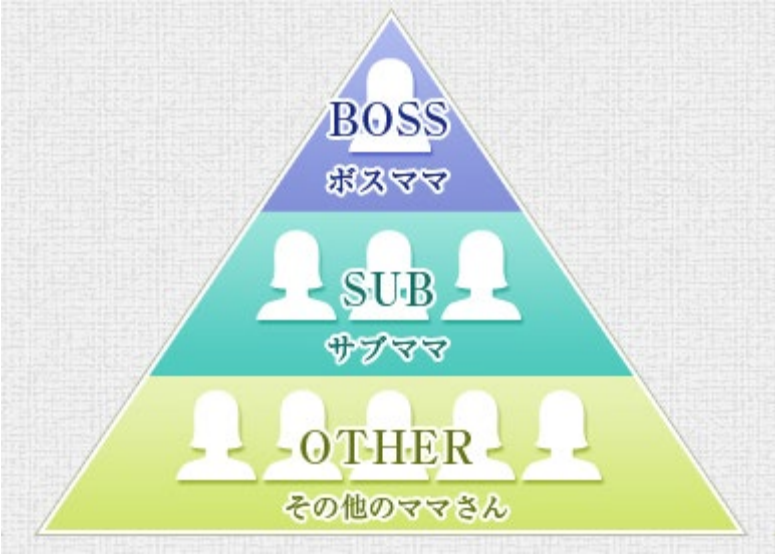
300 名もの在宅ワーカーをどのように管理しているのでしょうか



Mamasan&Company 株式会社　　CEO 田中茂樹氏

在宅ワーカー＝単純作業と思われがちですが、弊社では人の管理も、在宅ワーカにお願いしています。月平均実稼働は 160 名ほどなのですが、在宅ワーカーが在宅ワーカーを管理し、自分たちで組織を作って、プライドを持ち、ロイヤルティを作り、増幅させる仕組みを運用しています。

copyright © Cybozu



2016 年 8 月現在、7 つのピラミッドがある

ボスママ 1 人に対して 5 人のサブママがいて、またそれぞれに対して 5 人の人をつけるような組織にしていて、現在このピラミッドが 7 つあります。
それぞれの組織毎にサイボウズ Live のグループを作っています。

新しい在宅ワーカーが採用になると、どこのピラミッドに所属してもらうかを決め、サブママを中心にフォローしていきます。

ボスママ、サブママはどのようなフォローを行うのでしょうか

サイボウズ Live で組織ごとにグループを作っています。

この組織は、いわゆる業務とは別の切り口になっているので、

・お子さんやご家族に在宅ワークに関しる理解を深めてもらって協力してもらう方法
・家事をこなしながら合間で PC 操作をするという初めての環境での戸惑い
・案件リーダーを任されたが、どのようにメンバーのママさんをコントルールしたらうまく行く？

といった、相談に乗っています。

また、組織で解決できないことや、業務に影響がありそうなことは、同じ役職同士でも共有します。

サイボウズ Live 上に、ボスママ、サブママだけのグループがあり、
「A さんの稼働率が落ちているので、来週面談予定です。」
「B さんのミスが多いという報告が来ています。」
「C さんは人の批判が多いようです。」

copyright © Cybozu

「D さんが最近新しい案件でとても良いリーダーシップを取っているので、来月くらいで新規経理案件があればリーダーに推薦します！」
「E さんは人事データベースによるとエクセル関数上級者でしたが、マクロでプログラミングも可能です！人事データベースを更新しておきます！」
といった共有をしています。



議題ごとに分けられた掲示板

copyright © Cybozu



ボスママ同士で相談

プロジェクトマネージメントも在宅ワーカーが行う

完全在宅でどのように業務を行うのでしょうか

プロジェクトは、リーダー、リーダーサポート、オペレーション担当で構成される「オペレーションチーム」で遂行します。

copyright © Cybozu



案件毎にオペレーションチームを作成

プロジェクトのリーダーが、クライアントからヒアリングを行い、業務プロセスの可視化を行います。
リーダーも在宅ワーカーのため、Skype やクライアントの PC に遠隔で入ることができるソフトを使い、フローチャートの作成、FAQ の作成、マニュアルの作成を行います。
その後、オペレーション担当が業務を遂行する流れになります。

各オペレーションチーム毎にサイボウズ Live のグループがあり、グループの中で仕事の指示やタスク管理が行われています。

copyright © Cybozu



オペレーションチーム内のやりとり

copyright © Cybozu

クライアントからの指示はどのようなフローになるのでしょうか



クライアント毎にクライアント用と社内用の二つのグループを作成

オペレーションチームだけのグループとは別に、オペレーションチーム＋クライアントのグループを作成しており、クライアントからの指示はこのグループの中で行われています。

IT 担当がサイボウズ Live の使い方を探求

サイボウズ Live でたくさんのグループを利用いただいていますが、御社ならではの使い方はありますか

在宅ワーカーの中には、IT を得意とする人もいて、IT 担当をお願いしています。
そのような人が中心になって、サイボウズ Live や、その他の IT ツールをどう使うかのリーダーシップをとってくださっています。

copyright © Cybozu

目次

サイボウズLiveとは・・	P.3
サイボウズLiveのトップ画面	P.4
グループの説明	P.5
新着情報の確認	P.7
各グループの使い方	P.9
ミーティングの設定方法	P.13
新着情報を表示したくないグループがある時	P.15
グループの表示順を変えたい時	P.17
グループにフォルダを作りたい時	P.18
お気に入り登録	P.20
QAやFB掲示板でキーワードを検索する方法	P.21
チャットでのCtrl+Fの検索方法	P.22

2

グループの説明①

主なグループの説明を記載します

Mamasan&Co 株式会社 → Mamasan＆Companyの連絡事項は書き込みます

SPRグループ → [redacted]関連のお仕事依頼は書き込みます

やります宣言 → 各業務に対しての「やります」宣言をします。

採用代行 → 採用代行の作業依頼は書き込みます

Cotemos → Cotemosの作業依頼を書き込みます

スキルアップ講座 → スキルアップ講座の予約は書き込みます

グループへの参加は管理者が決め、招待メールを送信します。
招待されたら、メールに従って参加してください。
尚、人によって参加するグループは異なります。

5

copyright © Cybozu



IT 担当が作成したサイボウズ Live マニュアル

IT 化が進んでいない業界に IT を推進していきたい

サイボウズ Live に期待することを教えてください

ファイルストレージとして、box を利用しているのですが、box との連携ができるようになると、業務効率があがります。 こういう連携であれば、有料でお金をお支払いしたいと考えます。

そもそも、弊社にとってサイボウズ Live はなくてはならないものになってきているので、このまま無料のサービスであることに不安を感じています。 何らかの形で対価をお支払いして、永続的に利用できる安心を得たいと考えています。

copyright © Cybozu

情報共有に関する今後の展望を教えてください

IT が進んでいない業界に IT を使ったサービスを提供したいと考えています。
弊社は、会計案件をいただくことが多いのですが、士業はまだまだ IT 化が進んでいないと感じることがあります。

現在、SamuraiKai という事業をスタートさせたところで、これからも様々な企業様と組んで盛り上げて行きたいと思っています。

https://mamabpo.jp/samuraikai/member/

2016 年 9 月 28 日

copyright © Cybozu