

勤務シフト作成お助けマン 導入事例

株式会社ユニクエスト・オンライン 様



Uniquet online

株式会社ユニクエスト・オンライン
 業務：オリジナル Web サービス事業
 対象スタッフ数：80 数名

80名強による
 “24時間サポート体制”の勤務シフトが
 スマホからの休日申請も加わって、
 無理なく、労力軽減のうえで
 作成できています



企業情報

株式会社ユニクエスト・オンライン

設立 2006年8月1日
 社員数 126名(社員:95名、アルバイト:31名)
 (2017年3月末現在)
 U R L <https://www.uqo.jp/>

事業内容

オリジナル Web サービス事業。お葬式事業（小さなお葬式）・広告事業（Soendo）・EC 事業（お花配達）などを主体に運営。インターネットメディアの企画・開発、E コマースソフトウェアの企画・開発業務。

会社概要

メインのサービスは「小さなお葬式」という定額・低料金の葬儀の運営。お葬式に必要な棺などの物品やサービスをすべて含んでパッケージ化した葬儀を提供。全国 900 社以上の葬儀社と提携して累計で 10 万件以上（平成 29 年 3 月時点）の依頼を受けるなど、“Web 集客型葬儀サービス”の категорияでトップの実績を誇る。24 時間 365 日の運営体制でお客様の要請に応じている。

導入前のお悩み

- コールセンタースタッフが急増し、手動での勤務シフト作成が難しくなる。勤務シフト作成の労力を軽減したい。
- 勤務シフト作成にあたって、特定スタッフの要請が多様化し人力では限界になる。できるだけ平等で細やかな設定をしたい。
- 勤務シフト作成者にかかるプレッシャーを取り除きたい。



導入後

- 勤務シフト作成者のプレッシャーからの解放と、同作成労力の大幅な削減。
- スマートフォン活用で休日の希望登録が容易に。ミスなく勤務シフトを作成。

スタッフ画面



スタッフは自分のスマートフォンより勤務希望の入力を行う。

シフト管理者画面

シフト作成画面に反映されるため、希望入力の誤入力を防ぐことができ、入力の手間も削減された。

※画面はイメージ画像です



『勤務シフト作成お助けマン』導入にあたっては、従来のシフト作成時の9割を踏襲して設定、まさに“痒いところに手が届いている”システムの導入でした



スタッフ急増に伴って 勤務シフト作成が困難に

株式会社ユニクエスト・オンラインは、インターネットで「小さなお葬式」というお葬式の定額プランの運営を行っている。「葬儀の費用を安くしたい」「葬儀にお呼びする方がいない」などの、小規模のお葬式のニーズにあったサービス業務である。全国の葬儀社と提携して、3,000以上の葬儀場を案内することが可能で、“Web集客型葬儀サービス”というカテゴリでトップの実績を誇っている。

お客様からの相談・受注の99%は電話。お客様からの様々な問い合わせにはじまり、受注手続き、葬祭場への依頼業務など、一連の業務については80名を超えるコールセンタースタッフが担当している。

「お客様の“いざ”というときの対応に伝えるために、コールセンターは24時間365日体制で運営。勤務シフトは早朝7:30から“実働8時間の4交替制”で、午前中は最大6名、午後は最大10数名のスタッフがお客様の問い合わせ業務などに応じています」（管理部広報・立本梨紗さん）

勤務シフト作成についてはこれまで手動で対応していたが、コールセンタースタッフの増員により、勤務・休暇の割り振りをはじめ早朝・日勤・夜勤を均等に割り当てることが難しくなってきた。例えば、ベテランスタッフからは「なるべく夜勤や早朝勤務を入れなないで」といった個別の要請などが出される。

それらに対応して勤務シフトを作成するには、人力では限界もあり、同シフト担当者からは「何とかしてほしい」との要請が入る。



従来のシフト作成条件を活かし 新たな勤務シフト設定へ

新たな勤務シフトの作成にあたっては、社内でのシステム構築も検討したが、コスト面などを考慮して、他社の支援ツールで使い勝手が良いものを採用することに決定。

「数社のシステムを比較検討した結果、Webで利用できること、これまでシフト作成時に考慮していた条件を踏襲できることが前提でしたが、その条件の約9割をそのまま設定することができていたことなどから、迷うことなく『勤務シフト作成お助けマン』を採用しました」（営業部コールセンター課・三木茂幸課長）

当初は、夜勤の振り分け人数の設定に対して、「割り当て人数がオーバーすることもありましたが、JRシステムからの的確なアドバイスを受けて迅速に解決。それ以外に問題点は生じませんでした」と三木課長。

「現場から“これなら活用できます”との回答を得て、検討開始から3か月で正式に利用を開始。当社にとって『勤務シフト作成お助けマン』は、まさに“痒いところに手が届いている”システムだと感謝しています」（営業部営業企画課・北原康之課長）



休日の希望登録はスマホで、 勤務シフトが容易に

休日の希望登録については、現在はスマートフォンのオプションを活用しており、シフト担当者は随分楽になっていると強調する。同休日登録は、それまではGoogleのスプレッドシート（表計算）に、スタッフの休日希望を記述し、コピー&ペーストで『お助けマン』にセットしていたが、うまく転記できずにズレたり、希望追加者がでると再度、貼り付けなければならないなどの手間がかかり、担当者泣かせとなっていた。

「そんな背景もあって、JRシステムのオプション開始（2017年4月）に合わせ、即利用させていただきました。おかげで、いつでも、どこでも、誰もが休日申請ができ、スタッフからは大好評です。当然、現在はGoogleのスプレッドシートは使用しておりません」（三木課長）

また、スタッフへの勤務予定の周知方法としては、スプレッドシートにアップして、各自のスマホから見られるようにしているほか、印刷をして全スタッフに配布。誰が何勤であるかをわかるよう配慮している。さらに、勤務表のスプレッドシートを保存管理し、前年度・今年度分の勤務実績を踏まえ、「管理シート」で勤務実績を掌握するよう講じている。

「『お助けマン』で機能追加された「外部連携出力」機能は、まだ現場におろしていません。今後、ぜひ試してみたいと思っています」と、北原課長は今後の展望を語った。

