

「派遣スタッフ満足度を上げていくためには、期待値を上回るサービスを常に提供できるように努力をしていくことが不可欠だと考えています」

ランスタッド株式会社
代表取締役社長 兼 COO

猿谷 哲さん



第32回派遣スタッフ満足度調査において、「口コミ率」1位に輝いたランスタッド。今回、ランスタッドが多くの派遣スタッフから「所属している派遣会社を友人に勧めたい」と思われた理由とは何なのか？同社代表取締役社長兼COOの猿谷哲さんに聞いてみたい。

(インタビュー・構成 伊藤秀範)

さるや・さとし
1975年群馬県生まれ。高崎経済大学経済学部を卒業後、日興証券に入社し営業を担当。退職後、ランスタッド日本法人の前身であるフジスタッフグループに入社、登録型派遣の営業担当として人材業界でのキャリアをスタート。営業企画部門などを経て、2013年に首都圏本部長、2014年に取締役、2015年1月より取締役副社長、同10月に代表取締役社長に就任。

NPS導入の効果

インタビューではまず、今回の「派遣スタッフ満足度調査」における「口コミ率」ランキング1位に選ばれたことについて、猿谷さんに感想を聞いてみたい。

「派遣スタッフの皆さまに高く評価いただき、大変光栄に思っています。今回は、『口コミ率』に加え、『再就業率』でも2位を獲得でき、全社員がとても喜んでいますが、弊社の社員一人ひとりが日々真摯に向き合い、サービス向上に努力してきたことが今回の高評価につながった、と受け止めております」

「口コミ率」で高評価にもつながったと思われる同社の具体的な取り組みについて、猿谷さんは次のように分析する。

「ランスタッドでは、『最高の顧客体験』、『常に期待値を超える』を全社で掲げ、昨年からは派遣部門の支店にて派遣登録者を対象としたNPS（ネットプロモータースコア＝推奨度）を導入しました。登録後や就業開始後など、さまざまなタッチポイントで該当する方に、ランスタッドをどれだけ人に薦められるか、を評価していただいています。いただいた評価は、リアルタイムで担当支店

に通知される仕組みになっていますから、疑問や問題点があった場合もタイムリーに対応できるようにになりました。

また、コメントに対して各支店・エリアが、どうしたらさらに満足いただけるか、を自発的に考え、取り組みを実施しています。成功事例を定期的に社内でも共有し、全社として最高の顧客体験が提供できるよう努めています。

そのような取り組みの中で今回この口コミ率1位という評価をいただきましたので、この方向性で間違いはなかったという自信につながった一方で、次回の調査で評価を落とさぬように、今後も邁進していかなければいけないという戒めにもなっています」

相談・苦情対応のイメージ向上にも

前回の派遣スタッフ満足度との比較では、ランスタッドに対する「相談・苦情に対する担当者」への派遣スタッフ満足度が飛躍的に向上している。

「こちらについても、NPSの導入の影響が大きいのではないかと考えています。

NPSを通して何かフィードバックがあればすぐに該当支店・担当者に連絡が届くよう連携されているので、問題点やトラブルの把握も迅速になりました。この設問は、実際に相談・苦情を申し出たこ

	今回 (第32回)	前回 (第31回)
相談・苦情に対する担当者の理解度	1位 (4・29)	6位 (3・75)
相談・苦情に対する担当者の迅速さ	2位 (4・08)	2位 (4・08)
相談・苦情に対する担当者の約束履行度	2位 (4・13)	5位 (3・83)

図表 ランスタッドの「相談・苦情に対する担当者」への満足度の比較

とがない方も想定して回答いただいているかと思いますが、こうした日ごろの活動が相談・苦情への対応のイメージの向上につながったのではないのでしょうか」

今回、ランスタッドは派遣スタッフ満足度調査に

「NPSによるタッチポイントの増加で、より迅速にニーズを把握できるようになったことが大きいのではないのでしょうか」