

RIETI 政策シンポジウム

日本の雇用システムの再構築—生産性向上を目指したAI時代の働き方・人事改革とは

プレゼンテーション資料

企業内外データを活用して生産性を高めた事例 スーモカウンター

中尾 隆一郎

株式会社FIXER執行役員副社長/元リクルートワークス研究所副所長

2018. 4. 10

独立行政法人経済産業研究所

企業内外データを活用して生産性を高めた事例 スーモカウンター

注文住宅や新築マンションを探すならスーモカウンター



- | | | | | | | |
|-----|----------|---------|---------|------------|------|-----------|
| 借りる | マンションを買う | 一戸建てを買う | 建てる | リフォームする | 売る | プロに相談 |
| 賃貸 | 新築 中古 | 新築 中古 | 注文住宅 土地 | リフォーム 住宅設備 | 売却査定 | 講座/相談 暮らし |

経験豊富なアドバイザーが
理想の住まい探しをお手伝い

お客様にご相談いただいた内容を整理することで、
ご要望にあった建築会社や新築マンションをご紹介します

すべてのサービス
無料



注文住宅



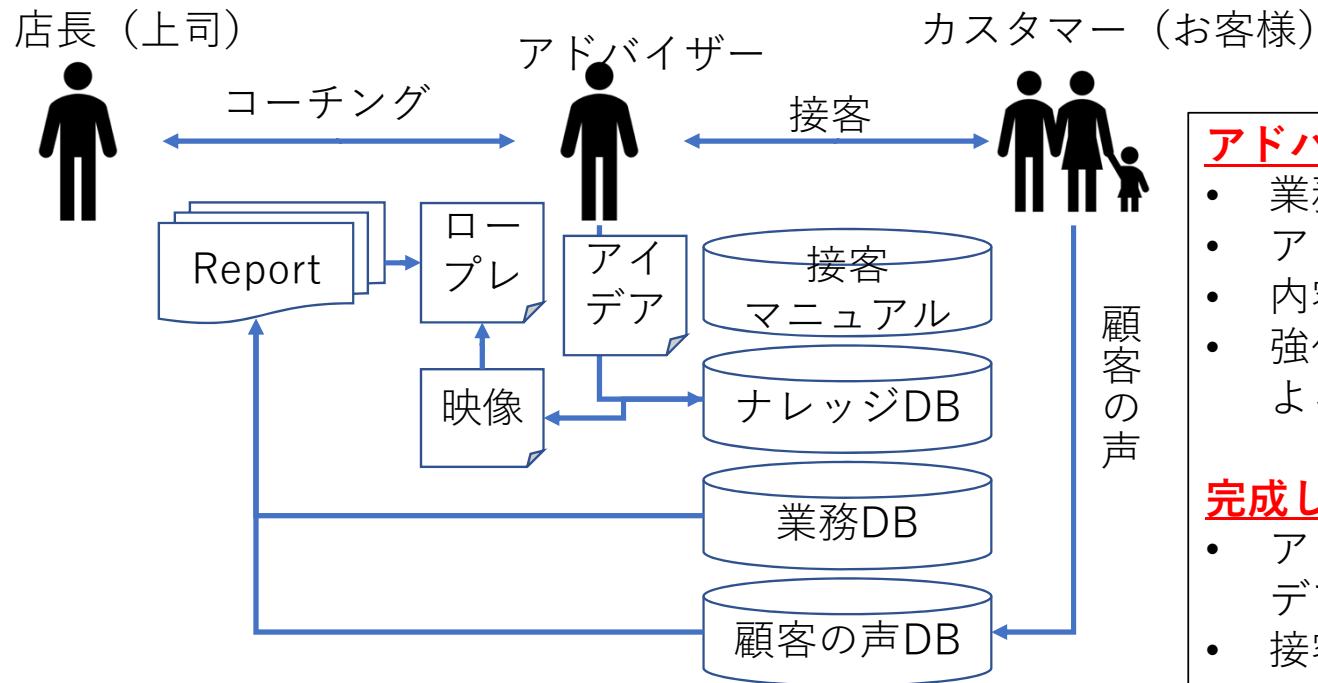
新築マンション



株式会社FIXER 執行役員副社長 中尾隆一郎
元 リクルートワークス研究所 副所長

企業内外データを活用して生産性を高めた事例 スーモカウンター

成果：担当した6年間 売上：30倍 店舗数：12倍 従業員数：5倍
理屈：ITを活用したナレッジマネジメント→生産性向上
16部署比較：ツール利用、情報量1位→紙利用少なさ、残業少なさ1位



アドバイザーの能力開発

- 業務データ、顧客の声をDBに格納
- アドバイザー別Reportを出力
- 内容をもとに上司がコーチング
- 強化内容を確定し、映像とレポートによる反転学習→次回Reportで進捗確認

完成しないマニュアル

- アドバイザーがマニュアル改善のアイデアを提出（**500件/300人・月**）
- 接客マニュアルは、毎月更新

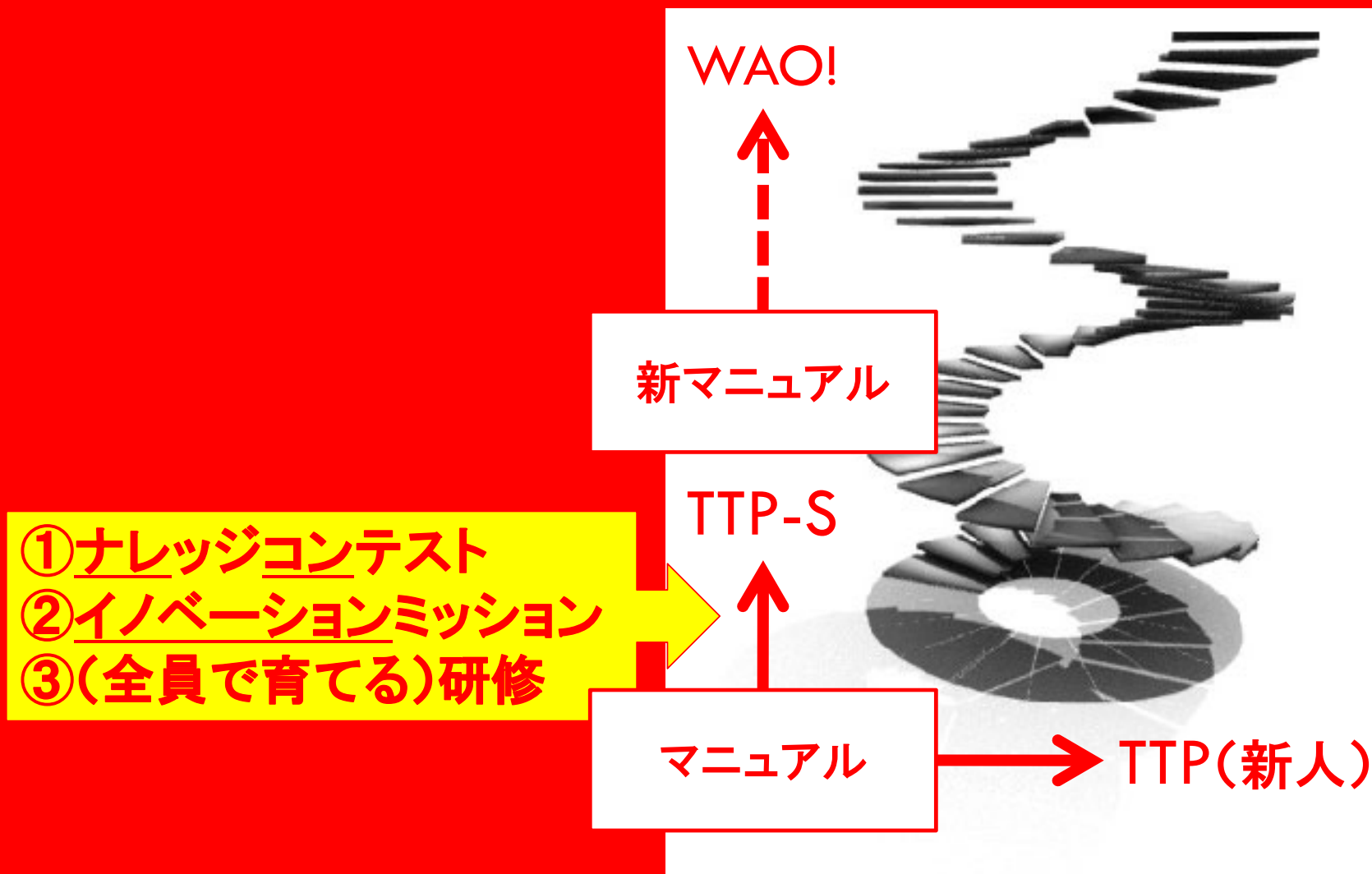
組織文化：TTPS：徹底的にパクッて進化させる

TTP-S = 自律自転のKeyword

T T P
徹底的にパクる

T T P - S
徹底的にパクって 進化させる

進化し続けるサービスマニュアル



新人アドバイザー育成期間の短縮

「一人立ち」までの期間半減

SUUMO↑

スーモカウンター
新築マンション・注文住宅

2007年度



4か月



2010年度



2か月

高いITシステム・ナレッジ活用度

掲示板システムを活用し、紙利用・残業が少ない

組織名	掲示板			紙使用	労働時間
	月間 一人当たり アクセス数	利用率	情報量 /一人 (MB)	一人当り 料金	残業 オーバー 出現率
カウンタ	1位	2位	2位	1位	2位
Aカンパニー	2	8	7	13	16
Bカンパニー	3	10	10	7	9
Cカンパニー	4	6	5	12	4
Dカンパニー	5	3	8	10	6
Eカンパニー	6	1	4	11	3
Fカンパニー	7	14	6	14	1
Gカンパニー	8	11	3	16	7
Hカンパニー	9	5	1	2	13
Iカンパニー	10	4	9	8	12
Jカンパニー	11	12	16	5	14
Kカンパニー	12	7	13	15	8
Lカンパニー	13	13	11	3	5
Mカンパニー	14	9	12	9	15
Nカンパニー	15	16	15	6	10
Oカンパニー	16	15	14	4	11

高い生産性改善

生産性を改善しながら生活費は削減

2009年 / 2008年

人件費あたり
生産性

+22%

1人あたり
生活費

▲14%