

- Q社は社員22人の、事業所向けに給与計算、記帳代行など、会計関連業務代行サービスを提供する会社である。
- サービス提供において、同社は顧客との間で月に1回の定例会を実施しニーズや改善点、懸念事項について意見交換を行っている。また、顧客の既存の会計制度や会計関連業務フローの可視化、改善提案なども行っている。
- このように同社では、単に顧客の業務フローを前提としてその代行を行うだけでなく、プラスアルファの提案を重視しているため、従業員には財務関係に関する知識、スキルだけでなく、顧客への提案を行うための業務プロセスやその改善に関する知識、スキルも求められる。
- このため、同社は独自のプラスアルファサービスを実現するために、財務会計に関する高いスキルと自社の業務特殊性への理解も必要となる。
- これらの高いスキルと業務特殊性を身につけるために、同社では長期的なパス（成長の道筋）を設定している。具体的には、入社直後は定型性の高い業務などそれほど高いスキルや業務特殊性の理解が求められない業務に配置している。それらの業務を遂行できるようになった後は、求められるスキルは高いが汎用性の高い業務か、求められるスキルはそれほど高くないが業務特殊性が高い業務に配置している。それらの業務経験を蓄積した後は、中核人材として求められるスキルが高く、かつ業務特殊性も高い業務に配置することとしている。
- これらの長期的なパスに基づく配置に取り組むことで、企業のサービスレベルの維持向上を図っている。また、従業員にとっては、自身のステップアップの方向性が可視化されているため、モチベーション向上にもつながっている。