

お客様インタビュー

戦略づくりから共に歩むアドバイザリーで  
 ビジネスモデルの転換を支える人材の採用に成功  
 年間 50 名を採る採用チームの構築へ

株式会社 Phone Appli 様

クラウド電話帳サービス“連絡とれるくん”をはじめ、  
 コミュニケーション改革・働き方改革・健康経営を軸に  
 クラウドサービスの開発・販売等を手掛ける株式会社 Phone Appli。  
 社員数が 100 名を超え、さらにビジネスモデルを大きく変革させようとする中、  
 その変革を担う人材の採用が急務となった。  
 当時は社内のリソースも知識・経験も不足していた状況であったにも拘らず、  
 わずか 9 ヶ月で年間 50 名を採用できるチームを構築。  
 その過程について、同社取締役の岩田泉氏に話を伺った。

## 人事課題について

### 組織のエンゲージメントやモチベーション それらを高めることが経営課題のひとつ

創業以来、株式会社 Phone Appli には人事部という部署はなかったが、社員数が 100 名を超えたことを機に「ピープルエンゲージメント部」が設置された。

「我々は以前から、社員のエンゲージメントやモチベーションを高めていくことを重要な経営課題としてきました。人事制度や評価・育成など、エンゲージメントに関わる要素には様々なものがありますが、それらの課題解決をミッションの中心に据えようというのが名称の由来です」

採用活動もピープルエンゲージメント部のミッションのひとつだったが、次年度に 50 名超を増員するという計画を経営陣が発表したのは、その発足直後。1 年後には社員数が 1.5 倍になる計算だ。

「開発や営業など各チームがミッションを果たすために、あと何名が必要か。それを積み上げたら 50 名を超えていたので」

### お客様の成功を考え続けること

#### 採用成果がビジネスモデル変革の成否を握る

短期間での増員が求められた背景には、ビジネスモデルの変革があったのだと岩田氏は言う。

「我々の根幹にあるのは、ずっとお客様の成功を考えながら仕事をしていくということ。それを突き詰めようとしたときに、アプリケーションを開発・販売・納品するというワンショットのビジネスモデルから、クラウドサービスを使い続けていただくストックモデルに転換していくことが課題となりました。これまでは、プロダクトの価値は提供したタイミングで最大。視線は次のお客様に行きがちで、プロダクトを提供したお客様のその後の成功は優先順位が下がりやすい。そうはせず、我々らしく継続的にお客様の成功を考えていくためには、“使い続けていただく” というモデルがフィットしているだろうと。ビジネスモデルの転換は、お客様の成功を考えながら仕事をするための手段なのです。

またそうすることは、社員のモチベーションにも繋がります。この会社が活き活きと働き続けられる場でいられるよう

に様々な施策を手掛けていますが、ビジネスモデルを変えていくことで、その思いにさらに近付いていけるだろうと考えていました。そういった意味でも、極めて重要な採用だったのです」

## サービス導入の背景

### 業務の棚卸さえもままならない状況

#### 必要なのはゼロから併走してくれるパートナー

「サブスクリプションモデルでサービスを提供していこうとすると、継続的にサービスの価値を高めていくことが求められますが、それを支えるための開発リソースが必要になります。また、ひとつの大きな商談をまとめる営業力と、長く使っていただくサービスを提案する営業力にも、違いはあります。それまではポジションがなかったカスタマーサクセスやインサイドセールスもそう。今後のビジネスプランにマッチする人材が必要でした」

しかし、採用を成功させるためには、リソースも知識・経験も不十分であるという課題に直面していた。

「当時のピープルエンゲージメント部で採用を担当していたのは 2 名。まだ採用の経験が浅く、1 名は入社したばかり。新卒採用の成功に向けて必死になっていた頃でした。

1 年後に 50 名超を採用し、成長や変革を実現できているか。大きな危機感がありました。何とかして採用機能を補強しなければと、そのときに名前が挙がったのがレジェンダでした。私を含めて経営ボードの複数名は、ある外資系 IT 企業の出身だったのですが、その企業の採用活動全体をアウトソーシングしていた先がレジェンダだったんです。厳しく成果が求められる環境で、長年それに応えていたことを知っていましたから」

また選定のポイントとして、次のような理由を挙げている。

「単純に調整業務をお願いしようと思ったら、派遣スタッフや業務委託でもよかった。でも、採用活動の“全体”についてアドバイスしてくれて、戦略づくりにも貢献してくれるパートナーが必要だと思っていました。当時はどの業務をお願いすべきかの整理もままならない状態でしたので、“まずは最初の 3 ヶ月を走りながら、次の 3 ヶ月について考えていきましょう” という提案に安心できました」

## サービス導入後の変化

### 想像を上回るスピードで採用目標の9割を達成 成果を再現するためのチームづくりへ

当時は何もかも手探りしながら進めていた状態で、“やっていることが本当に正しいのか分からない”“でも採用成果にコミットしなくては”という焦燥のなか、サービスの導入が始まった。

「まずは当社の窮状を理解していただきました。採用担当も頑張ってくれていて、スカウトもフォローも必要と思われることは全部やっている状態。ですが、採用にもセオリーがあるはずで、例えばこういう人材はこういうルートで集めるべきだとか、これは無駄だから止めようとか、全体を俯瞰した中で何が適切かを見定めてほしいという期待がありました。

そうしながら全ての採用業務を棚卸して、およそ200項目の業務を仕分け、いつ誰がやるのか、ゴールは何なのかを明確にしてもらいました。採用活動全体をプロジェクト化してマネジメントしていくのですが、レジェンダのメンバーにはバラエティ豊かな知識・経験があるので、採用の戦略設計について、色々と学ぶことができました。

求人メディアの活用方法、人材紹介会社との関係構築やリテンション、現場のマネージャー20名を巻き込んだ求人票のブラッシュアップなど、細かなポイントまで踏み込んだテコ入れをしてくれ、母集団を集めるにも様々な打ち手があるんだなど。

数ヵ月経つと、月に最大200名の候補者を集められるようになりました。採用担当は面接を毎日3-4件こなさなくちゃならなくて、大変そうでしたね（笑）



母集団形成に注力してからも、次は選考スキームや候補者とのコミュニケーションを再設計するなど、成果を出し続けられるよう採用の仕組みづくりに力が注がれた。そしてサービスインから半年後、下半期中頃には採用目標の9割を達成することができたと言う。

「マーケティング部門の管理職ポジションなど、重要なポジションの採用を実現できたことは、当社のビジネスにとって本当に大きな成果だったと思います。

またその頃には、成果を再現するための仕組みやルールもかなり整ってきたかなという実感もありました。採用担当の増員にも関わってもらい、新卒採用・中途採用共に、自社の採用チームを中心に進めていく体制ができました。採用活動を支援してもらうなか、採用担当は定期的に1on1でアドバイスを受けていて、“すごく成長できた”と聞いています。厳しいことも含めてかなりストレートにフィードバックいただいていたようで、そういった関係性をつくってくれたことも含めて、感謝しています」

さらにもうひとつ、サービスを導入してよかった点として次のように語った。

「ATS（Applicant Tracking System / 採用管理システム）の導入を通して、選考の進捗状況が可視化されたことは大きかったですね。採用活動全体を数字で会話しながらマネジメントできるようになりました。

知見がなければ、数あるATSそれぞれの差異が分からずに“どれでもいいかな”となってしまうそうですが、何年か先のことまで考えてもらい、最も当社に適したものを導入することにしました。当社を理解してくれた上で、情報収集や整理をして、中立的な立場から意思決定をサポートしてもらえたことは大変ありがたかったです」



1 on 1 ブース



## 今後のチャレンジ

### 転職潜在層にも魅力が伝わるブランディングや 様々な採用手法へのチャレンジを

採用チームの構築を経て、ピープルエンゲージメント部は今後どのようなことを実現していきたいのか。岩田氏に尋ねてみた。

「この1年は、5m先のゴールに向かって走っていくことの繰り返しでした。目標を達成するために採用チャンネルにも偏りができている状態ですが、今後は採用活動に生きるブランディングに力を入れて、リファラルやスカウトなど、採用手法の幅を拡げていきたいと思っています。

コミュニケーション改革や生産性向上を意図したオフィスづくりなど、いい会社にしようと様々な施策を実行していますが、社外に向けた発信は十分にできていないと感じています。また、スカウトを受け取った方もホームページを見たりしますから、そういったものも充実させる必要があります。

転職潜在層にも当社の魅力が伝わる発信をしたり、採用手法の幅を拡げていくことに時間と頭を使っていきたいです。次のレベルを考えられるのも、安定した仕組みづくりができたからこそですね」

### 課題

- 1年間の採用目標数は50名。社員を1.5倍に増やす計画の中、採用の人員・知識が不足していた。
- 採用データをエクセル管理しており、データの蓄積とレポートができていなかった。
- 採用に有効なチャンネル、媒体が見極められておらず、採用にかかるパワーが分散されていた。



### 効果

- 採用活動全体をプロジェクト化し、半年で採用目標の9割を達成。採用担当者の増員を行った。
- ATS（採用管理システム）の選定と導入をサポート。タイムリーに選考管理できるレポートを実現。
- 人材紹介会社との関係構築や大手媒体の活用をてこ入れ。月最大200名の候補者が集まる。

### 企業概要



## Phone Appli

社名 株式会社 Phone Appli  
 本社 〒105-0001  
 東京都港区虎ノ門4丁目3番13号  
 ヒューリック神谷町ビル 8F  
 設立 2008年1月  
 従業員数 156名（2019年10月1日付）  
 事業内容 クラウドサービスの企画・開発・販売  
 アプリケーション開発・販売  
 企業サイト <https://phoneappli.net>

### サービスに関するお問い合わせ

レジェンダ・コーポレーション株式会社

〒169-0074 東京都新宿区北新宿2丁目2-1-1

新宿フロントタワー 30F

TEL:03-6894-7310

Email:sales\_marketing@leggenda.co.jp

<https://www.leggenda.co.jp>