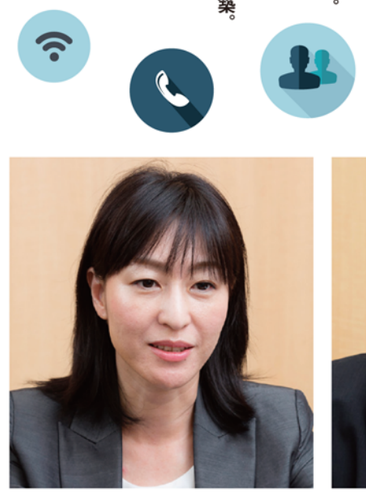
テレワークの先進的活用で コンタクトセンターサービスのあり方を変革する

NTTコム チェオ

少子高齢化に伴う労働力人口の減少が進む中、今、あらゆる企業に人材確保をめぐる課題が突きつけられている。そうした中、企業の間で活性化しているのがBPOサービスの活用である。NTTコム チェオでは、多種多様な分野の企業に向けて、顧客サポート業務に関連するBPOサービスを提供。その最大の特徴は、全国の在宅スタッフによるサービスを展開していることだ。全国のあらゆる場所からの人材の確保を可能とし、既存人材の離職防止にも役立つ仕組みをテレワークにより構築。そのことが同社のサービス品質維持・向上に大きな効果をもたらしている。



NTTコム チェオ
テクニカルサポート部
林 佳代子 担当部長

NTTコム チェオ
ビジネス開発営業部
六代 尚 部長

テレワークを駆使した在宅型コンタクトセンター

少子高齢化に伴う労働人口の減少に向けた人材確保や生産性向上を念頭に、専門スキルやノウハウを持つ専門企業に業務を委託するBPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）サービスの利用が拡大している。中でも、コンタクトセンターやヘルプデスクといった顧客サポート業務にかかわるBPOサービスの活用は、業種業態を問わず広範な企業において一般化してきている状況だ。

NTTコム チェオは、2002年の創立以来15年にわたり、IT関連などテクニカル系の企業をはじめ、製造業や食品、建設、不動産、さらには金融などを含む多様な分野の企業に対し、顧客サポート業務にまつわるアウトソーシングサービスを提供してきた。

「当社の最大の特徴は、コンタクトセンター業務やヘルプデスク業務にテレワークを駆使して、全国の在宅スタッフによるサービスを展開していること。われわれのこうしたアプローチは各方面から高く評価いただいており、例えば企業情報化協会（IT協会）や日本テレワーク協会など公的機関のアワードでも表彰していただいています」とNTTコム チェオのビジネス開発営業部の六代尚部長は語る。

IT関連などテクニカル系の企業をはじめ、製造業や食品、建設、不動産、さらには金融などを含む多様な分野の企業に対し、顧客サポート業務にまつわるアウトソーシングサービスを提供してきた。

「当社の最大の特徴は、コンタクトセンター業務やヘルプデスク業務にテレワークを駆使して、全国の在宅スタッフによるサービスを展開していること。われわれのこうしたアプローチは各方面から高く評価いただいており、例えば企業情報化協会（IT協会）や日本テレワーク協会など公的機関のアワードでも表彰していただいています」とNTTコム チェオのビジネス開発営業部の六代尚部長は語る。

同社では、NTTグループに属していることもあって、IT関連などテクニカル系の領域にとりわけ大きな強みを持っており、コンタクトセンター、ヘルプデスクの業務に加え、それに先立つ機器のキッティングから、訪問サポートによる設定・設置、メンテナンス、故障対応、さらには従業員向けの教育・研修に至るトータルなサービスを提供している。企業は自社で使用する機器のライフサイクル全般にかかわる顧客対応業務を、単一の窓口により一貫してNTTコム チェオに委託することができる。「訪問サポートのスタッフについても各地に配備しており、所在にかかわらず駆けつけによる迅速な対応が可能。全国規模の拠点やユーザーを抱える企業のお客様にも、スピードとコストメリットに優れたサービスを提供しています」と六代部長は紹介する。

やる気を喚起し応対品質の向上図る

同社の在宅型コンタクトセンターの仕組みにおいては、顧客からかかってきた電話はまず在宅スタッフに着信し、在宅スタッフの対応範囲外の内容などの場合は拠点型のセンターにエスカレーションするというかたちの、ハイブリッド型のコンタクトセンター運営となっている。

また同社では、在宅スタッフに関し、応対品質や業務生産性などによってA、B、Cの3段階による評価を行っており、評価の良いスタッフには優先的にコールが配分される仕組みを構築している。「在宅スタッフはコール1件あたりいくらという成果報酬制のため、評価が高ければ、より多くのコールを受けることができ、その分、収入も増えます。スタッフは明確なモチベーションを持って、応対上必要な技術にかかわる知識を増やし、応対の正確性やマナー、理解力、質問力、説明力といったスキルの向上に努めることになるわけです」と同社テクニカルサポート部の林佳代子担当部長は語る。こうした施策によって、同社では拠点型センターと同等以上のサービス品質を在宅型コンタクトセンターにおいて実現している。

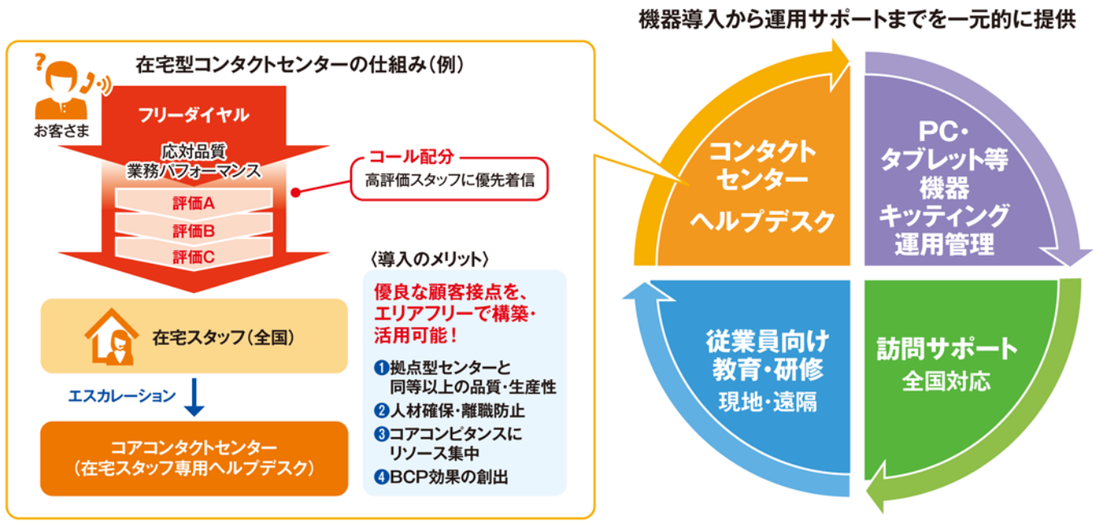
また、在宅スタッフに関しては、その選考から研修、日々の業務に至る全プロセスをWebシステムによって遠隔化。このことが、全国のあらゆる場所からの人材確保、さらには既存人材の離職防止を実現。ひいては、サービス品質の維持・向上にも一役買っている。「在宅スタッフはWebでの選考テストや面接に合格後、eラーニングによる学習やWeb会議を活用したグループ研修を経て、模擬応対試験やコールトレーニングを受け、そこで合格してはじめて業務を開始することになります。そうした合否の判断に、委託元のお客様が参画いただくことも可能です」と林担当部長は説明する。

豊富な実績を生かしてテレワーク導入を支援

こうしたサービスを提供するかたわら同社では、在宅スタッフの活用を基軸とした事業を15年にわたり実践してきた実績とノウハウにもとづいて、顧客企業に対しコンタクトセンター業務にかかわるテレワーク導入支援ソリューションも提供している。「テレワークの導入に向けたコンサルティングから、PBX（構内交換機）やCRM（顧客管理）、あるいはシンクライアント環境などシステムの提供、コンタクトセンターの運用管理や在宅スタッフのマネジメントまでをサポートしています。お客様のニーズに沿って、必要な部分だけを切り出して支援サービスをご利用いただくことも可能です」と六代部長は語る。

一方、在宅スタッフのテレワークによるサービスに関しては、情報セキュリティをいかに担保しているかという点も顧客にとっては重大な関心事となる。これについても同社では万全の備えで臨んでいる。業務によって対応方法は異なるが、データの残らないシンクライアント端末の利用、USB機能の制限、スクリーンショットや印刷の禁止設定、VPNによる業務システム接続、ワンタイムパスワードを適用する2段階認証、さらにはログ監視など、厳格なセキュリティ対策を実施。「加えて、在宅スタッフの本人性確認および契約締結のための電子証明書の取得や、情報守秘義務契約の締結をスタッフに義務づけるなどの対応により、お客様に大きな安心を提供しています」と六代部長はセキュリティ面の強みを説明する。

今日、政府が率先して、働き方改革や女性の活躍促進、地方創生などにかかわる施策を展開する中、NTTコム チェオが提供する、テレワークの先進活用にもとづくサービスへの注目度がますます高まっている。



「在宅型コンタクトセンター」に加え、「PCやタブレットなどの機器キッティング」「訪問サポート」との連携も一括対応可能なのが同社の強みであり、Windows10への切り替えなどのアウトソース先としても最適

問い合わせ先
NTTコム チェオ株式会社
〒105-0004
東京都港区新橋一丁目18番16号
電話 03-3539-5711（代）
www.nttcheo.com