

2018年7月12日

NECパーソナルコンピュータ株式会社

NTTコム チェオ株式会社

NECPC、コンタクトセンタースタッフの在宅ワーク制度をスタート NTTコム チェオの協力で働き方改革をコンタクトセンターにも拡大

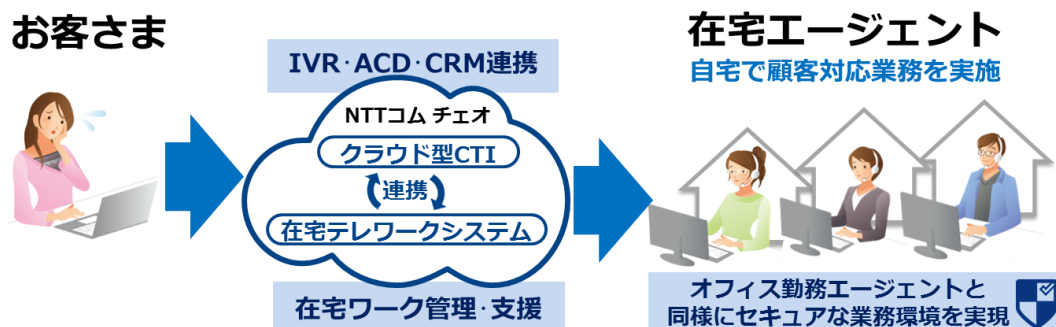
NEC パーソナルコンピュータ株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役執行役員社長 デビット・ベネット、以下 NECPC）は、コンタクトセンターのセキュアなリモート化において豊富な実績を持つエヌ・ティ・ティ・コム チェオ株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長 長島 誠、以下 NTTコム チェオ）の協力により、7月24日より、NECPC のコンタクトセンターのエージェント（コール対応スタッフ）の在宅ワーク制度をスタートさせます。

今回の取り組みでは、NTTコム チェオのセキュアなシステムとコンタクトセンター運営ノウハウが活かされており、これまで個人情報等のセキュリティ面が課題とされてきたコンタクトセンター業務でも働き方改革が進められ、エージェントは働く時間や場所を自分のワークライフバランスを見ながら選択することができます。NECPC としては多様な働き方を認めることで、エージェントのライフステージの変化による離職を防止し、優秀なエージェントの安定的な確保を期待しています。

（参考）NTTコム チェオの在宅型コンタクトセンターソリューション

NTTコム チェオが提供する独自開発の在宅型コンタクトセンターソリューションは、クラウド型 CTI システムと在宅テレワークシステムとの連携により、クライアント企業の運用ポリシーに合わせたコールフロー設計やオペレータ支援、個人情報等のセキュリティ確保、エージェントの業務管理などが実現可能です。今回は、NECPC の要望と運用方針に合わせた最適なソリューションを提供し、在宅エージェントがオフィス勤務エージェントと同様にセキュアな環境で業務を行うことを可能にしました。

<イメージ>



NECPCでは、購入2年目以降のパソコンの使い方相談コールの無料化など、顧客満足度の向上を経営の優先事項として様々な取り組みを行っています。そのためにはコンタクトセンターで経験豊富なエージェントを確保することが重要ですが、結婚、出産、子育てなどエージェントのライフステージの変化によって優秀なエージェントが離職してしまうという課題がありました。今回の新制度によりこの課題が解決されることを期待しています。

NECPCでは、2020年までに全コールの20%を在宅エージェントによって対応できることを目標に、在宅ワーク制度の拡大を図って行きます。

<本件に関するお客様からの問い合わせ先>

NEC 121 コンタクトセンター

受付時間：9：00～17：00(システムメンテナンス日などを除く)

電話番号：フリーコール 0120-977-121(コール後「3」窓口を選択)

※携帯電話、PHSまたはIP電話などフリーコールをご利用いただけない場合は、03-6670-6000 (通話料お客様負担)

<本件に関する報道関係からの問い合わせ先>

NEC パーソナルコンピュータ 広報 鈴木、増田

NTTコム チェオ株式会社

経営企画部 広報担当 海野、村井

Tel：03-3539-5711

Mail: info@nttcheo.com