# テレワーク・デイズ2020

7月20日～9月6日
テレワーク・デイズ2020

柔軟な働き方を実現

# 継続した推進の呼びかけと情報提供

## 積極的な支援策に期待

「テレワーク・デイズ２０２０」の実施方針として、東京２０２０大会を含む令和２年７月20日～９月６日の期間に全国的にテレワークの実施を呼びかけることなどを決定した。当初は、約３０００団体以上の参加目標と〝都内の企業の従業員の約１割〟という数値目標、国家公務員に対する取り組みなども盛り込まれていた。

その後、新型コロナウイルス感染症の拡大により東京２０２０大会の延期が決定されたが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に向け、人と人との接触を減らし、経済への影響を最小限にするため、政府においてもテレワークの積極的な活用を呼びかけ、支援策を展開したいところだ。

５月25日に緊急事態宣言は解除されたが、新しい生活用様式を定着させ、感染拡大の防止と社会経済活動の維持の両立を図るためには、引き続き柔軟な働き方を実現するテレワークの全国的な推進を行う必要がある。

そこで、今年開催予定の「テレワーク・デイズ」の取り組みについては期間を限定せず、継続したテレワークの推進の呼びかけ、情報提供等の強化として行うことを決定した。具体的には、総務省が管理・運営する「テレワーク・デイズ」のＷｅｂサイトにおいて、次のような関連情報を配信する。

▽各府省のテレワーク支援策の掲載・周知▽民間事業者が行うテレワーク導入支援策の情報提供・周知▽テレワーク導入推進のためのＷｅｂコンテンツ掲載▽テレワーク実施にあたってのセキュリティ上の留意事項の掲載・周知▽テレワーク実施企業等を登録できる仕組みの構築など。

加えて、各府省におけるテレワーク支援策の推進、テレワーク実施企業のコロナ時の取り組み事例などの紹介も配信する。

また、東京２０２０大会のＴＤＭ（Ｔｒａｎｓｐｏｒｔａｔｉｏｎ Ｄｅｍａｎｄ Ｍａｎａｇｅｍｅｎｔ、交通需要マネジメント）の一環として７月20日から９月６日まで実施予定であった取り組みについて、大会の延期に伴い次の方針のとおり来年実施することとしている。

①今夏の実施を予定していた取組は中止し、来年の大会に向けた交通マネジメントの準備を進める。そのうえで、新型コロナウイルス感染症の影響等を注視しつつ、必要に応じて修正を行う。

②関係者との調整のうえ、１年後ろ倒しで予定する取組として各企業や都庁、政府機関等によるＴＤＭ（新型コロナウイルス感染症の拡散対策として有効な取組は引き続き実施）の実施。

③関係者との調整のうえ、状況を見ながら時期を変更する取組として、イベント等を実施しスムーズビズを特に推進する期間を設ける。

KDDI Evolva
VisualMenu for touching
ビジュアルIVR
SMS
●●のお問合せメニュー（ビジュアルIVR）はこちらです。https://vivr.aaa
<AIチャットボット> AIChat for touching
<有人チャット> HumanChat for touching
お客さまにとってエフォートレスなコミュニケーションデザインをご提案
●サービスに関するお問合せ
0120-926-736（受付時間：平日9:00～17:30）
https://www.k-evolva.com

# AIチャット、アプリ等へのデジタルシフトを推進

## ビジュアルIVR「VisualMenu®」

### KDDIエボルバ

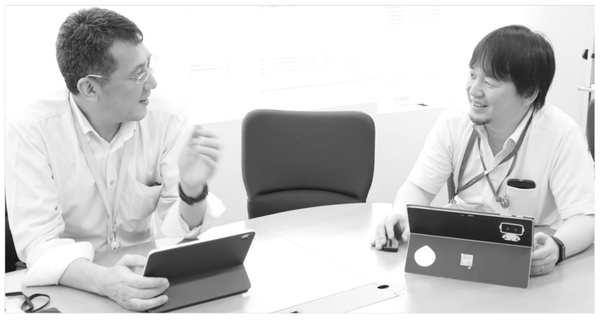
KDDIエボルバはコンタクトセンターのお問合せチャネルを集約したプラットフォームをスマートフォンに可視化するビジュアルIVR「VisualMenu」を展開している。カスタマーサポート（コンタクトセンター）運営企業での働き方改革の施策の一つに、入電減、繁閑差抑制効果が期待できるデジタルシフトやコールバック予約等の施策が有効とKDDIエボルバは考える。全国的にテレワーク推奨がなされた緊急事態宣言以降、カスタマーサポートを運営する企業では、業務縮小等の施策に伴い、VisualMenuニーズが急増。利用数が増加するチャットや、Webサイトの手続きページ、FAQへの誘導の最適化を図っている。今回は、ニーズが急増したというVisualMenuの特長や、働き方改革貢献ポイント、「AIChat」「HumanChat」「クロスキャスト」の概要などをICTサービス開発本部赤沼善通副本部長、ICTサービス開発本部ICTセールスエンジニアリング部赤井隆晋副部長、企画本部営業企画部営業推進G蓬田玲子グループリーダーをインタビューした。

◇

――CC（コンタクトセンター）業界の働き方改革の動向、変化についてお話しください

**蓬田**「市場動向をみると、カスタマーサポート（コンタクトセンター）にAIチャットボット等のデジタルチャネルを導入する企業が増加してから3年あまり、店舗や電話で『人に応対してもらいたい』、Webサイトやチャットボット等のデジタルチャネルで『自分で調べて解決したい』というお客さまニーズは同等割合になっています。このため、BtoC企業における働き方改革の一つに、お客さまニーズにマッチし、かつ、入電減、繁閑差抑制効果が期待できる施策として、コールバック対応やデジタルシフトの強化が有効と考えています」

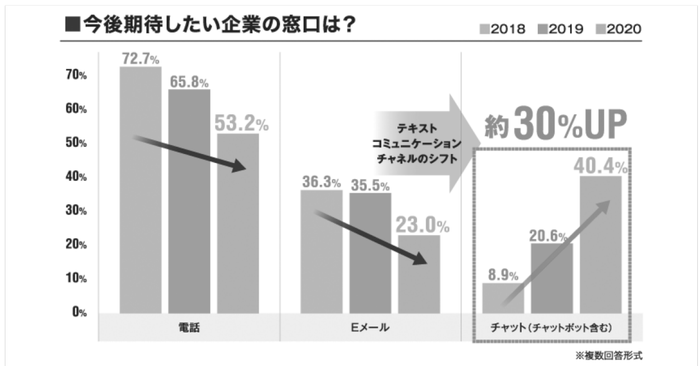
**赤沼**「国内企業のニーズをみると、店舗や電話窓口の縮小措置が取られた緊急事態宣言発令以降は、Webやチャット等の自己解決チャネルをご案内する企業が増加し、お客さまのコンタクトリーズンに必要なチャネルやWebサイト、アプリ、ご案内情報をスマートフォンに可視化する当社のビジュアルIVR『VisualMenu』の需要が高まっています。また、コロナ禍で利用数が増加した企業も多かったと聞いています。ウィズ／アフター・コロナのカスタマーサポートに、新規導入をご検討いただく企業様も増加傾向にあります」


ICTサービス開発本部赤沼善通副本部長㊧、ICTサービス開発本部ICTセールスエンジニアリング部赤井隆晋副部長㊨

――ニーズが急増したというVisualMenuの特長は何でしょうか？。働き方改革貢献ポイントは何でしょうか？

**赤井**「ポイントのひとつ目として挙げられるのは、『VisualMenu』は、自己解決意欲の高い20―30代（53・6％）をお客さまターゲットとする企業様に有効で、WebサイトのFAQやAIチャット、アプリ等へのデジタルシフトを推進することが可能です。２つ目は、デジタルシフトの誘導に加え、電話での応対を希望するお客さまに、標準実装している『コールバック予約』や『コールセンター混雑状況確認』機能をご案内し、入電コントロールをすることにより、コンタクトセンターの繁閑バランスを整えることにつなげられる点です」

**赤沼**「３つ目に、『VisualMenu』は、特別なITスキルを必要としない操作性の高い管理者UIを提供しているため、運用現場のご担当者様が簡単に設定できる点が挙げられます。表示メニューをテンプレート保存しておき、日時指定で切替する機能や、お客さま行動歴を抽出する機能も、業務効率を高めるポイントとなっています。例えば、お客さまのコンタクトリーズンを、企業様のイベント時期とお客さま行動歴、VOCと行動歴の分析をもとに、お客さまに役立つWebサイトコンテンツを再整備の上、『VisualMenu』から導線を強化しました。さらに、月末・月初・特定日や、日常的に多い手続や問合せを『VisualMenu』に優先表示する運用で、手続き等の動画再生は3倍に、FAQのPVは30倍になり、特定繁忙日の入電量が約30％減少、電話応対時間で2分の1の短縮を実現しています。」



チャット期待度30％増（出典：KDDIエボルバ「企業とお客さまとのコミュニケーション実態　2020年版」）

――VisualMenuはどんな企業にマッチするのでしょうか？。自己解決促進をさせて効率化、働き方に寄与するポイントは何でしょうか？

**赤沼**「あらゆる業界に活用できますが、特にBtoC企業様にマッチします。お客さまの問合せは、企業様のサービス内容やタイミングによって偏りがある場合が多くありますが、『VisualMenu』は、企業様ごとにコンタクトリーズンを調査し、上位の問合せを自己解決できるコンテンツや、専用の問合せフォームに誘導するだけでも、入電量や応対時間の減少につなげることが可能です」

――VisualMenuから誘導するチャネルのデジタルシフトが働き方改革等に有効なのはなぜでしょうか？

**赤井**「AIチャットボットは、夜間を含めて自動応答できるため、お客さまの自己解決につながります。AIチャットボットで解決できない問合せは有人チャットに連携の上、翌日にチャット応対することで電話を使わずに解決することができます。その結果、ITと人による応対業務の分散につながり、コンタクトセンターの働き方改革を推進できる環境を生み出します。1対nで対応できる有人チャットは、1対1の電話よりも効率的な運用が可能というメリットもあります。1月に当社が実施した市場調査では、チャットへの期待度は約30％増加し、利用実態は6割以上という結果となりました。また、5月の調査では、ウィズ／アフター・コロナ期には『電話以外のチャネルの利用が増えそう』という回答が約50％となりました。お客さまの日常に浸透しつつあるチャットは、効率化のキーともいえます」

――KDDIエボルバが提供するチャットはどんなものがありますか？働き方改革貢献ポイントは何でしょうか？

**赤井**「AIチャットボット、有人チャットサポートがあります。AIチャットボットは、95％以上の正答率で運用する例もあり、初期構築のシナリオ設計から、機械学習・深層学習の精度を高める検証、運用開始後の継続的なチューニングまで、保有するノウハウと知見は業界トップと自負しています。当社のAIを活用したチャットボット『AIChat』と有人チャットサポート『HumanChat』をハイブリッド活用して、顧客満足度80％を実現した例もあります」

**蓬田**「オペレータがお客さま応対用の業務マニュアルをAIチャットボットで検索して、応対品質・スピード改善に取組む企業様もいらっしゃいます。CS向上と同時にオペレータの業務ストレス軽減、効率化の実現が期待できるという声が届いています」

**赤沼**「チャットの効果を一層高めるプラットフォームに自社開発した『クロスキャスト』があります。コンタクトセンターサービスで培ったノウハウ、知見、技術を装備したLINEや＋メッセージに対応するコンタクトセンター特化型のプラットフォームです。AIチャットボットや有人チャットサポートのシームレスな連携はもちろん、CRM機能を搭載しVOC分析や、有人チャットサポートの応対効率・品質を最適化することが可能です。一部のチャットセンターで、本人認証や予約手続きを完結させる構築などもできるため、企業様もお客さまも効率的な運用を実現します」

――VisualMenuとチャットの強みは何でしょうか？

**赤井**「システムベンダー比の優位性でお話しすると、コンタクトセンターのノウハウ・知見があり、実際に窓口で応対した際のお客さまの声を活かしたシステム、サービスを提供しています。例えば、企業様の先にいらっしゃるお客さまが何を知りたいか、わかりやすい導線や応対は何かなどを意識した機能、設計ができます。BPOベンダー比の優位性でお話しすると、『AIChat』の開発・運用・保守や『VisualMenu』は、ISOの認証を取得した強固なセキュリティのソリューションなので、審査が厳しい大手企業様のセキュリティ審査にも通りやすいという強みもあります」

――KDDIエボルバは、企業のコンタクトセンターにおける働き方改革にどう貢献していくのでしょうか？

**赤沼**「働き方改革の推進にあたり、企業内のコンタクトセンターは集約、統合化の動きも出てくると想定しています。当社は、今期からコンサルティング専門組織を整備しました。コンタクトリーズンの分析や、コンタクトセンターの在り方、センター再構築、運用の最適化を図るサポートサービスを開始します。当社はそういったサポートサービスを付加価値に加えたICTと人によるソリューションを通じて企業に効率化を提供し、働き方に貢献していきます」