ニューノーマル時代に最適な各社の最新ソリューション情報！

在宅CCを軸にしたHV型コンタクトセンター
目的と状況に併せてフレキシブルに提供
KDDIエボルバ

KDDIエボルバは、ニューノーマル時代における企業として、さまざまな事業・部門の特性に応じた働き方のラインナップを揃え、サスティナブルな企業を目指している。『在宅コンタクトセンター』(在宅CC)では、CS・CX向上につなげる顧客接点のチャネル設計・構築などのデジタルシフト、在宅コールセンターを組合せた『ハイブリッド型コンタクトセンター』による分散運用を提案・提供している。在宅CCを軸にしたハイブリッド型コンタクトセンターソリューションの同社の考え方について、企画本部コンサルティング部コンサルティングGグループリーダーの鮫島一裕氏に聞いた。

企画本部コンサルティング部
コンサルティングＧグループ
リーダーの鮫島一裕氏

――ニューノーマル時代における働き方の変化をどのように考えていますか?

「中長期的な見通しでお話しすると、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、BPO（Business Process Outsourcing）・コンタクトセンターを運営する国内企業は、社会インフラを支える『事業継続』を最重要課題としたコンタクトセンター運営でCX（Customer Experience）向上に取組むという考え方に変容しつつあり、今後、在宅コールセンターを取入れた分散運用が増えるとみています。昨年の緊急事態宣言発令下、在宅コールセンターの相談数は増えたものの一時的対策とする企業様が多く、在宅化の拡大には至りませんでした。しかし、9月以降は、恒常的な在宅化を目指した相談・引合いが増加傾向にあります。企業様の中には、属人化した業務が潜在的にあります。最初から在宅化を目指す企業様もいらっしゃいますが、ニューノーマル時代の働き方を意識して、在宅化を含めたコンタクトセンター全体の業務と運用方法を見直そうという動きになりつつあると感じています」

――在宅CCの企業課題、ニーズは?そういったニーズにはどう応えていますか?

「コンタクトセンターの在宅シフトを進めるためには、企業様が何を目的に在宅化をしたいのかを明確にすることが重要になります。目的を明確にしたら、次は、企業様ごとの課題を整理してオムニチャネル化、デジタルシフトをワンセットで考えていくことが大切になります。在宅化を検討していた業務が実は自動化できることもあるためです。当社がご相談を受けた場合は、最初に、企業様の実現したい姿を確認してから、業務アセスメント・コンサルティングによる『業務内容や手順の可視化』『コンタクトリーズンやWebコンテンツの分析』を実施します。次に、『コンタクトセンターで運用する業務』と『自動化ができる業務』『在宅化ができる業務』を整理、運用改善・適正化をしてからCS（Customer Satisfaction）・CX向上につなげる顧客接点のチャネル設計・構築などのデジタルシフト、在宅コールセンタを組合せた『ハイブリッド型コンタクトセンタ』による分散運用を提案・提供しています。例えば紙媒体でのマニュアルや帳票類が存在する場合はデジタル化によるペーパーレスを行った上で、自動化可能な事務作業にはRPAを導入します。またAIチャットボット『AIChat』やビジュアルIVR『VisualMenu』の設計、構築による自動応答と顧客接点の導線強化を進めながら在宅化可能な業務を洗い出します。在宅コールセンターは新設業務での構築から既存センターとのハイブリット運用や、スポットでの対応、恒常的な在宅化まで目的と状況に併せてフレキシブルに提案、提供しています」

――在宅CCの「セキュリティ」を主にした課題解決策は?

「当社は企業様ごとのセキュリティポリシーに準拠した『在宅コールセンター』を運営していますが、運用・管理方法について未策定の企業様は多く、検討段階より相談をいただきます。企業様の目的、構築期間やコストなどのご要望にあわせて、高いセキュリティレベルの構築に重要な『在宅勤務のセキュリティポリシー』『人財の選定と教育』『システム制御』の方法論を提案し、サポートしています。システム制御によるセキュリティ管理の例では、オペレータ処理内容の操作ログ管理・追跡や、スクリーンショット管理などがあります。誰が対象情報を操作、閲覧したかを追跡する機能は、在宅コールセンターで働くオペレータの危機管理意識の向上にもつながります。他にも、企業様の求めるセキュリティレベルが高い場合は、システム的な制御だけでは限界があるため、取り扱い情報をアセスメントによって仕分け、在宅に適した部分のみを切り出す、という方法が現実的となります。また、当社環境下ではなく、企業様のネットワーク、システム環境下で在宅化を構築するケースもあります。加えて、在宅勤務条件を定めて、条件を満たす人財を配置することや、就業規則の整備、機密保持の誓約書、個人情報取扱いにかかる研修、教育などのソフト面もセキュリティ課題には大切になります。一方、オペレータマネジメントの面においては、通常のコンタクトセンターでは対面で直接表情を見ながら指導やフォローができますが、在宅ではオンラインでコミュニケーションを密に取れるよう連携の方法を工夫する、場合によってはツールを再構築し仕組化することを検討する必要があります。セキュリティ、システム、オペレータ管理にどこまでの要素を求めるかによってコストが大幅に変動するため、企業様のコスト観点も業務アセスメント・コンサルティングに含めることがポイントになっています」

――在宅CCにおける今後の展望を教えてください

「コロナを機に、世の中は今まで足踏みしていたことが動き出しています。コンタクトセンター業界も同じ。在宅コールセンターは、『事業を継続し、お客さまに満足を提供する』ことへのコンタクトセンター運営手段のひとつとなり、デジタルシフトも併せて取り入れたハイブリッド型分散運用は、ニューノーマル時代におけるコンタクトセンターがもつさまざまな課題に有効な施策になると考えています。パンデミック発生時の事業継続だけではなく、例えば、通勤やオフィス運営等のコスト適正化や、子育て世帯や短時間勤務、夜間時間勤務など個人の希望に合わせた勤務形態・勤務時間を提供できるようになるなど働き方の多様化につながり、採用難の打開策にもなります。当社は、ニューノーマル時代の働き方の変化にマッチした、当社ソリューションをさらにブラッシュアップし、クライアント企業様のニーズに応えるべく、コンタクトリーズン分析を主軸とした各種アセスメント・コンサルティングにより、最適解を共に考え、在宅化を含めた自動化、BPOを手段として提供します。そして、クライアント企業様の本来目指す姿の実現と、その先にいらっしゃるお客さまの豊かさと満足に貢献していきます」

――ニューノーマル時代における企業としての取組みを教えてください

「当社は、さまざまな事業・部門の特性に応じた働き方のラインナップを揃え、サスティナブルな企業を目指しています。リモートやオンラインツール、制度の拡充に加え、２０２０年12月には、エンジニアを中心に、在宅ワークや、オンラインMTGを前提とした新オフィスも開所しており、ニューノーマル時代に向けた取組みを今後ますます発展させていきます」