

# 災害専用のBCPPコールセンター 「万が一の備え」になるサービスを提案

## KDDIエボルバ

全国37拠点でBPO・コンタクトセンター事業を展開するKDDIエボルバは、消費者のライフラインになる公共性の高いカスタマーサポート業務を数多く受託し、安定したサービスを提供することで企業や自治体の事業継続に貢献している。その根幹には、KDDIグループ子会社というナジを最大限に活かした堅牢なインフラ環境があり、全国の拠点を活用したコンタクトセンターの分散運用や災害専用のコールセンター、ITを活用したBCP対策など、企業ニーズに合わせたサービスを提供している。BCP対策について、KDDIエボルバ営業本部第4営業部1Gの高田響平氏と、沖縄でBCPコールセンター運用を担当する九州・沖縄本部沖縄1部運用1Gの伊良皆由香氏に話を聞いた。

## 有事の際オペレータが市民の問合せに対応

消費者のライフライン 起るか予測不可能な自然災害やパンデミック、大掛かりな仕組みはコスト窓口は、いつ、どこで 大規模停電に備えたBCP課題に直面する。高田



高田響平氏



伊良皆由香氏

千葉県初の施策だとい う。災害発生時には、発 生直後の被害や避難、医 療・救護の情報だけでは なく、数日後からインフ ラや交通機関の復旧状況 や食糧・飲料、廃棄物処 理方法など、さまざまな 情報が必要になる。「浦 安市様の例では、発災時 に集中する市民からの問 合せに対して、緊急性の 高い応対を浦安市様が、 緊急性の低い問合せと 情報提供を当社が担当し ています」（伊良皆氏）。

氏は「当社がBCPのこ 相談を受けた場合、コス トを含めた企業様の要件 を確認し、継続すべき機 能と即時復旧が必要な機 能、有事の際に臨時的に 発生する機能などを整理 してから、保険のような 「万が一の備え」になるサ ービスを提案していま す」と話す。その一つに 災害専用のBCPコール センターサービスがあ る。同サービスは、同じ 災害の影響を受けない遠 隔ロケーションで問合せ 対応をするサービスで、 企業要件に合わせた環境 の構築と運用ルールの策 定、オペレータ教育を実 施の上、発災時に備え る。平時は非稼働とし、 発災時に稼働させるた め、年間コストを抑えら れる。

BCPコールセンター の例では、2019年に 沖縄に設置した千葉県浦 安市の『災害コールセン ター』がある。災害に備 えて遠隔地に専用コール センターを設置するのは

するために、浦安市様よ り市内図や災害対応の手 引きや発災時に必要と想 定される各種情報を提供 してもらい、オペレータ 研修や緊急体制に備えた 訓練を日頃より実施して います」と伊良皆氏。ま た、『災害コールセンタ ー』がBCPとして機能 するためには市民に存在 を認知してもらう必要が ある。浦安市は、市民の 不安感を緩和し、状況に 適した行動を促すため、 毎年、自治体防災対策組 織などで行う防災訓練で 啓発チラシを配布しなが ら、一人でも多くの市民 が災害時の情報を収集で きるよう、『災害コール センター』の役割と番号 の周知を含む情報発信に 取り組んでいる。2020 年からは、市民が日常 的にできる防災対策や災 害時に役立つ情報を配信 する浦安市公式インタ ーネット動画『備える！う らやすTV』の中で『災 害コールセンター』を紹 介するなど、発信内容と 方法の整備・充実を図っ ている。

KDDIエボルバは、 発災後に回線の緊急増設 工事ができないケースや 沖縄エリアの計画停電と 重なった場合でも浦安市 『災害コールセンター』を 稼働できるように予めア ナログ回線を複数用意 し、フリーダイヤル回線 (キャリア)を介してアナ ログ回線につながる2段階 えてBCPとして機能さ せている。インフラ周 りだけではなく、有事の 進路情報を確認したKD DIエボルバは、市から

『災害コールセンター』 は、2019年台風19号 発生時に稼働している。 当時、大型台風の発生と 並行して、浦安市の市 民への呼びかけが活きた BCP対策に有効なモデ ルケースのひとつと言え るだろう。

導する仕組みも有効だと いう。KDDIエボルバ には、各種問合せチャネ ルをスマートフォンに集 約表示して利用者を誘導 するビジュアルIVR 『Visual Menu 』がある。「災害発生 時、問合せが増えて電話 がつながらなくなるとい う状況があります。Visu al Menuは表示メニ ューを簡単に変更でき るので、例えば、災害発生 後に必要となる情報やコ ンテンツをWebサイト に掲載してVisual Menuから誘導すれ ば、自己解決する方が増 え、緊急性の高い問合せ を電話で受付できるよう になります」（高田氏）。

平時には顧客接点の強化 に活用ができ、顧客の認 知・利用が進むことで有 事の案内目が留まりやす くなるという。

最後に高田氏は「BC PコールセンターはBC P対策の一例です。今後 もインフラ・リソース基 盤強化に取組むことも に、BCP対策実績を増 やし、企業とこの先にい らっしゃるお客様を支え るサービス・ソリューションを提案、提供してま いります」と強調した。 〈取材協力：浦安市〉