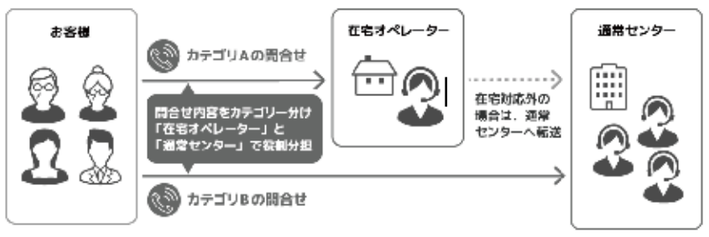
「恒常的な在宅化」を実現する環境構築

KDDIエボルバ
従業員のスキルを向上する人財育成
ハイブリッドワークの課題を解決

KDDIエボルバの「在宅コールセンター／コンタクトセンター」・ハイブリッドワーク例



コロナ禍で広がったリモートワークは、コンタクトセンター業界にも広がった。しかし、個人情報などの機密情報を取り扱い、緊急性を伴う対応も求められるコンタクトセンター業界において、リモートワークを一般企業のそれとは同列には扱えない。さらに新人オペレーターを雇用する場合には管理者やベテランオペレーターの横付きフォローが無い中で不慣れな電話応対をすることへの抵抗感やスキル不安、孤独感といった個人のメンタルに起因する定着率も課題にあがる。「在宅コールセンター／コンタクトセンター」サービスを提供するKDDIエボルバ（東京都新宿区、若槻肇社長）の事例からハイブリッドワークの課題を解決した方法論と効果を紐解く。

社会インフラを支える役割を担うコンタクトセンターは稼働を止められない。コロナ禍初期では、感染予防・感染拡大防止策の選択肢のひとつにオペレーターの在宅化があった。センター運用を縮小し、メールやチャット等のテキスト応対業務や事務作業、個人情報を取り扱わない一部業務を在宅化したセンターと在宅を併用するハイブリッドワークだ。これは、当時、感染症という危機的な状況下で生まれた一時的なBCP対策とされ、恒常的な在宅化を望む企業は少なかったが、アフターコロナに差し掛かった今、企業ニーズは「恒常的な在宅化」に変容して一定数増え続けている。

この変容をKDDIエボルバは、「カスタマーサポートの手段、ロケーションのひとつにコンタクトセンターの在宅化があり、企業が本質的に目指す姿はCX向上と従業員に提供する多様な働き方にある」ためだという。同社の「在宅コールセンター／コンタクトセンター」サービスは、「恒常的な在宅化」を提供するために、業務全体を捉えたコンタクトリーズン、業務の総棚卸、オペレータースキルなどを複合的に分析し、セキュリティ課題を抱える業務はセンター運用を継続、自動化可能な業務はデジタルシフトをして在宅化可能な業務を切り出す。切り出した在宅業務は、セキュリティ環境やシステム等の検討、センターと在宅の連携など幅広いコンサルティングをしながら運用設計・構築し、運用面ではオペレーターの育成からメンタルケアまで対応する。

「恒常的な在宅化」のKDDIエボルバの事例には、センターと在宅を併用したハイブリッド運用と、完全在宅化の2パターンがあり、いずれも、リモートワークに欠かせない安定雇用と育成課題も解消している。

生活に欠かせない通信などのライフラインを提供する大手通信企業の電話窓口の例では、部分的な業務から開始した在宅席数を2年で7倍に広げている。その裏側には、セキュリティや品質の徹底的な対応に加え、オペレーターの心的障壁を取り除くコミュニケーションとスキル向上への取組みがある。オペレーターにセキュリティ環境の確認や周知事項を伝えるだけではなく雑談を含めた積極的な対話を行い、人財育成では優良音源の共有、ロールプレイング、目標値や課題のすりあわせなどのコーチングを取り入れることでメンタルケアと生産性、品質を担保した安定運用、オペレーターの高い定着率を実現している。

飲料メーカーの例では、アウトバウンドコール、インバウンドコール、メール、事務のすべての業務の品質を下げることなく完全在宅化に成功している。在宅運用におけるトラブルや懸念事項を洗い出すためにオフィス内で在宅勤務と同じ環境「仮想住宅」をつくり、パソコンの立ち上げから質疑応答まですべての業務でシミュレーション・訓練を行い、運用ルールの再構築と在宅運用の習熟度を向上させてから段階的に在宅運用に移行。特出しているのは、応答率や後処理時間短縮のKPIを達成するだけではなく、オペレーターの働き方満足度の向上にある。就業継続意向は在宅移行前から19％増加し、総合満足度も14％増加している。

リモートワークに必要なセキュリティシステムや、コミュニケーションツールが増えた今、育児や介護、引っ越しなどの個人の事情や多様化するライフスタイルに寄り添って「出社」「在宅」を選択できる柔軟な働き方が広がりつつある。企業にとっても在宅であれば就業できる人財を長期雇用できるメリットがある。これからのハイブリッドワークには、KDDIエボルバの「在宅コールセンター／コンタクトセンター」の成功例に挙げた「恒常的な在宅化」を実現する環境構築と、従業員の心的障壁を取り除き、スキルを向上していくコミュニケーションと人財育成の新しい在り方が参考になるだろう。

※2023年5月12日 第7535号 電波タイムズ 4面
※掲載紙面は「電波タイムス」社の許可を取得し転載しています。
※掲載紙面の無断転載、複写、その他営業目的の利用は禁止されています。