

お客さまサポート

【課題】

コンタクトセンターの人材不足解消

音声/コンタクトセンター

働き方改革

【要約】 コンタクトセンターの人材不足解消には、在宅勤務制度が有効

- ✓ 在宅勤務制度で、オペレーターの離職率を改善する
- ✓ 在宅でお客さまからの電話対応が可能な環境を構築する

【解決】コンタクトセンターでの在宅勤務を可能にするには

在宅勤務制度で、オペレーターの離職率を改善する

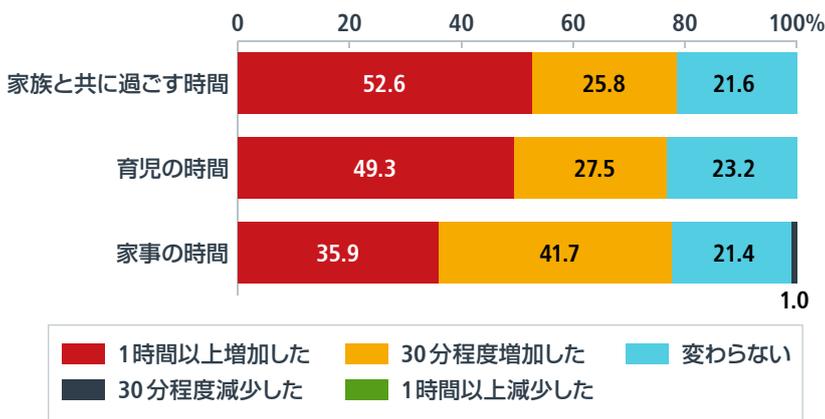
多様な働き方を実現し、それによって生産性向上を目指す「働き方改革」は、社会全体の関心事となっており、多くの企業がその実現に向けた取り組みを進めています。もちろん、多くの人材が関わっているコンタクトセンターも例外ではありません。

この働き方改革を実現するポイントはいくつかありますが、その中でも意識しておきたいのが在宅勤務の実現です。最近では育児や介護などで離職せざるを得ないという人が増えていますが、そのような人たちでも在宅勤務であれば働ける可能性が高まり、また企業にとっても人材確保の側面において大きなメリットになります。実際、厚生労働省の「平成26年度テレワークモデル実証事業」の調査結果を見ると、テレワークを利用することで「家族と共に過ごす時間」や「育児の時間」、「家事の時間」が増加したと回答しています。

コンタクトセンターにおいても、在宅勤務制度の導入は有効です。家庭の事情から通勤することが困難な状況になっても、在宅で業務を遂行する環境が整っていればオペレーターの離職を防ぐことが可能になるためです。

在宅でお客さまからの電話対応が可能な環境を構築する

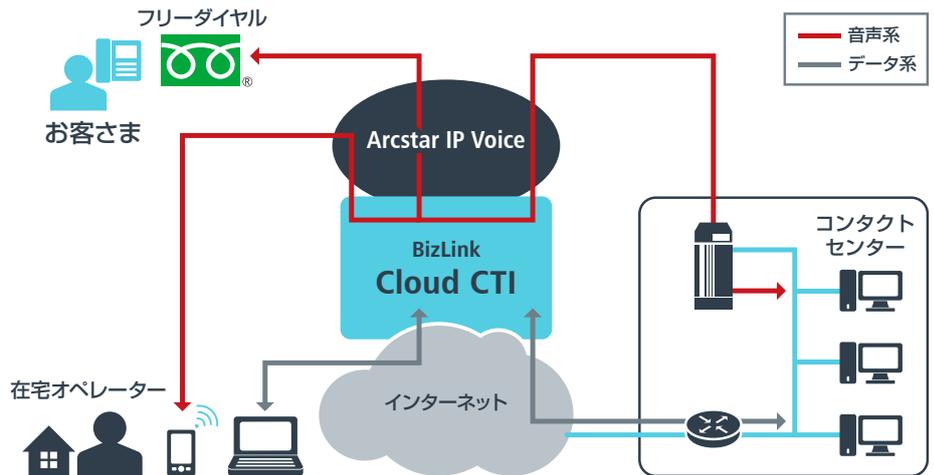
厚生労働省では、このような在宅勤務制度の整備に対し、「職場意識改善助成金」の「テレワークコース」において、その導入経費の一部を助成する支援を行っています。この制度を活用すれば、負担を最小限に抑えてコンタクトセンターにおける在宅勤務を実現することが可能です。



Point2:在宅勤務にも対応した新しいCTIシステム

高度なコンタクトセンターの運営を可能とするため、多くの企業で使われているのがIVRやACD、通話録音などの機能を搭載したCTIと呼ばれるシステムです。最近ではクラウド上でCTIの機能を提供するサービスも登場しており、選択肢は広がっています。

そうしたサービスの1つである「ビズリンククラウドCTI」は、CTIに求められる機能を網羅するだけでなく、回線交換網やインターネットなどのさまざまな接続方法に対応しているため、在宅勤務環境でも利用できるメリットがあります。

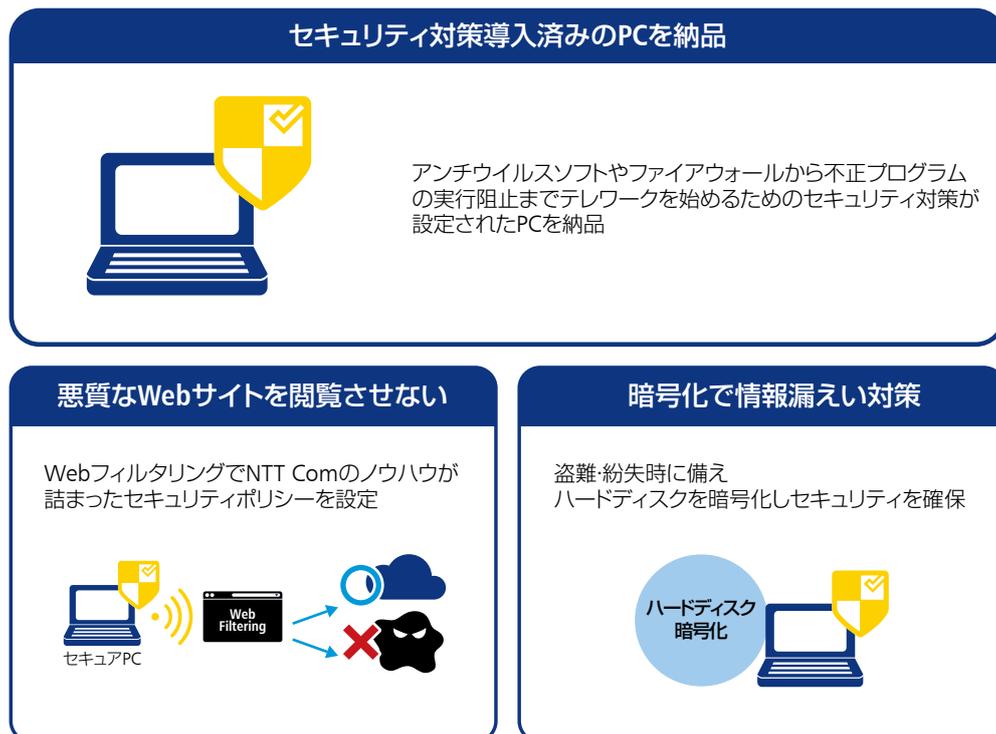


またビズリンククラウドCTIを中心に新規環境を構築できるのはもちろん、利用中のビジネスフォンやPBXの利用を継続したままCTI機能を利用することも可能など、高い柔軟性を備えていることも特長です。

Point3:在宅勤務のセキュリティ対策をシンプルに実現

在宅勤務に取り組む際、適切なセキュリティ対策は欠かせません。特にコンタクトセンターではお客さまの個人情報を扱うことも多いため、ウイルス対策ソフトの導入やハードディスクの暗号化といった基本はしっかり抑えるべきです。

そこで導入を検討したいのがNTTコミュニケーションズの「テレワーク・スタートパック」です。ウイルス対策ソフトやファイアウォール、不正プログラムの実行阻止まで、テレワークを始めるうえで必要となるセキュリティ対策が設定されたパソコンを提供されるサービスです。しかもNTTコミュニケーションズのセキュリティポリシーが設定されたWebフィルタリングも利用でき、ハードディスクの暗号化もあらかじめ設定されているため、盗難や紛失による情報漏えいのリスクも軽減できます。



「OCNモバイルONE for Business」のSIMがセットされた状態で出荷されるため、自宅や外出先でそのままインターネットを利用することもポイントです。

関連サービス

Arcstar Smart PBX

PBXやビジネスフォンを使用せずに、クラウド上にあるIP電話サーバーによりPBX機能と内線機能を実現するクラウド型PBXサービスです。スマートフォンやパソコンなど多様なデバイスで、ロケーションを問わずに電話対応が可能になります。

テレワーク・スタートパック

NTTコミュニケーションズの「テレワーク・スタートパック」は、オフィスでもテレワークでも安心して使える、ウイルス対策ソフトやWebフィルタリングがセットになったパソコンを提供するサービスです。「OCNモバイルONE for Business」が組み込まれているため、外出先でも快適にインターネットを利用できます。

Box over VPN

Box over VPNは社内や取引先とのファイル共有に活用できる“コンテンツ・マネジメント・プラットフォーム”です。VPN回線を使って安全にアクセスできるほか、ストレージ容量に制限がないといったメリットがあります。

ビズリンククラウドCTI (NTTビズリンク株式会社)

IVRやACD、CRM連携、通話録音・再生機能など、多彩な機能を備えたクラウド型のCTIシステムです。さらに各種データ出力機能やリアルタイム監視機能、オペレーター支援機能も備え、効率的なデータセンター運用を支援します。

導入検討のご相談は
お気軽にお電話ください！



0120-106107

受付
時間 | 9:30 ~ 17:00
(土日祝日を除く)