

人材活用×働き方改革

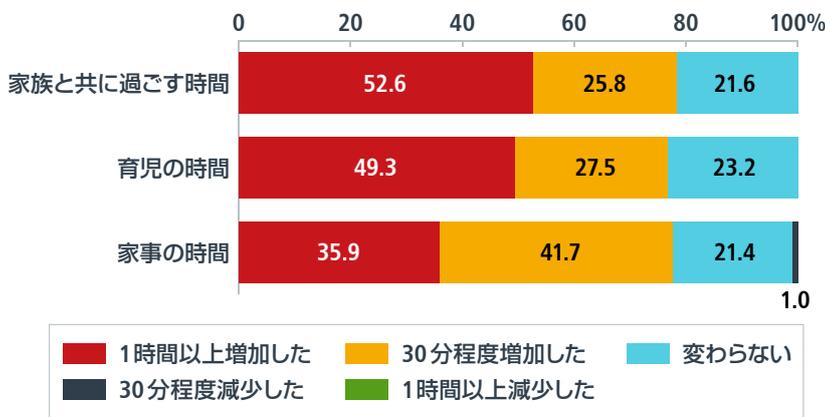
# オペレーターの在宅勤務で 人財活用と働き方改革を同時に実現

## コンタクトセンターにおける既存の在宅勤務環境の問題点

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。家庭の事情からコンタクトセンターに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。



出典：厚生労働省「平成26年度テレワークモデル実証事業」(従業員アンケート)

## 在宅で顧客からの電話応対は可能か？

コンタクトセンターにおける在宅勤務の実施において、問題となるのは電話応対です。この課題が解決できないため、在宅勤務のスタッフが行うのはメールでの問い合わせへの対応や事務作業などに業務が限られるケースが少なくありませんでした。しかし現在では、クラウドサービスとして提供されているPBXやCTIを活用することにより、在宅勤務でも顧客からの電話に対応できる環境を整えられます。

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。

※職場意識改善助成金について、詳しくは厚生労働省のWebサイトを参照してください。

[http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/roudoukijun/jikan/syokubaisikitelework.html](http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/roudoukijun/jikan/syokubaisikitelework.html)

以降では、コンタクトセンターで在宅勤務を可能にする具体的なソリューションを1つずつ解説していきます。

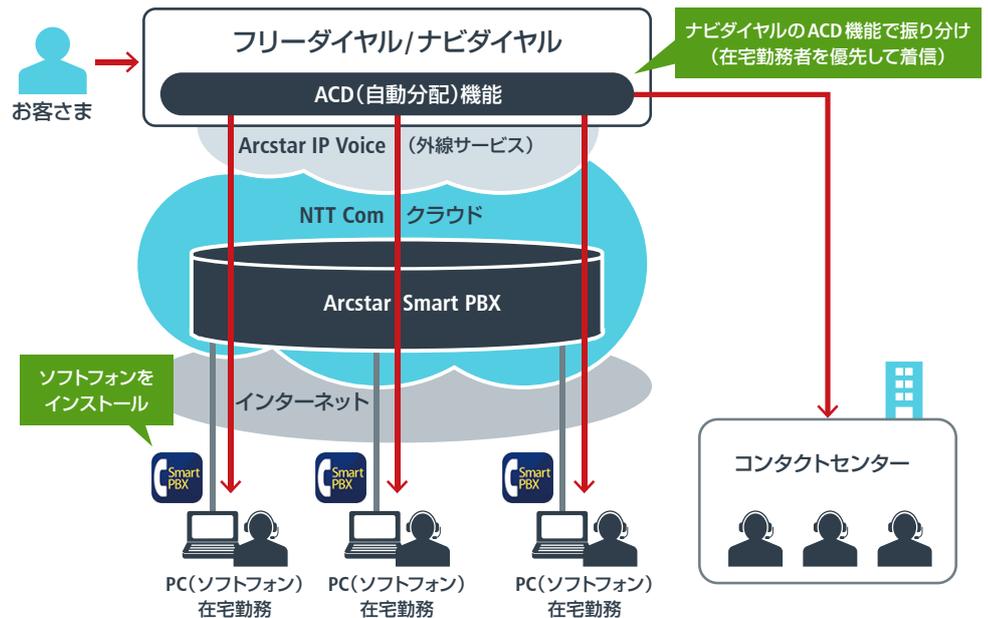
## Point 1

### ロケーションフリーのクラウド型PBXを活用

外部からかかってきた電話をどこでも受け取れる、あるいは運用や保守の負荷を大幅に軽減できるといったメリットから、多くの企業で使われ始めているのがクラウド型PBXです。オフィス内の内線網を構築するために使えるのはもちろん、コンタクトセンターで利用するPBXとして活用することも可能であり、実際に多くのコンタクトセンターがオンプレミスからクラウド型PBXへとシフトしています。

「Arcstar Smart PBX」はこうしたクラウド型PBXの1つであり、インターネットを経由することにより、コンタクトセンター宛にかかってきた電話を自宅でも対応できる、ロケーションフリーを実現しています。電話端末としては、ソフトフォンをインストールしたパソコンやスマートフォンが使えるため、新たな機材を自宅に設置するといった手間もありません。

さらにクラウド型のサービスであり、初期負担を抑えて導入できるほか、すぐに使い始めることができます。このように Arcstar Smart PBXは、コンタクトセンターにおいて在宅勤務環境を整えたいといった場面で使うPBXとして最適なサービスです。

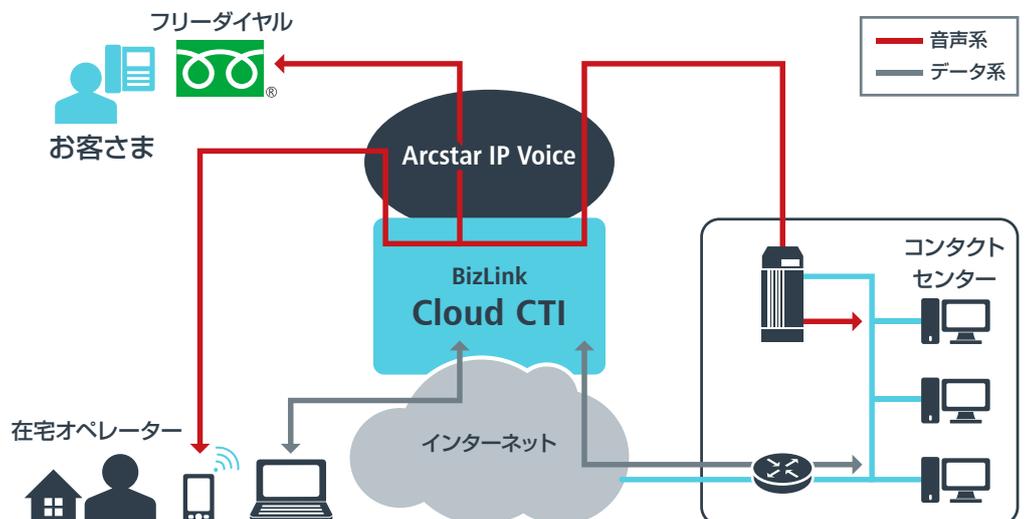


## Point 2

### 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「ビジネスリンククラウド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。



またビジネスリンククラウド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。

## 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様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。

### セキュリティ対策導入済みのPCを納品



アンチウイルスソフトやファイアウォールから不正プログラムの実行阻止までテレワークを始めるためのセキュリティ対策が設定されたPCを納品

### 悪質なWebサイトを閲覧させない



WebフィルタリングでNTT Comのノウハウが詰まったセキュリティポリシーを設定

### 暗号化で情報漏えい対策



盗難・紛失時に備え、ハードディスクを暗号化しセキュリティを確保

「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。

## まとめ

## コンタクトセンター在宅勤務化の課題はこれで解決!!

### 1. 自宅での電話対応

クラウド型PBXを利用すれば、顧客からかかってきた電話を自宅で受けることも可能です。

### 2. 自宅でもオフィスと同じ環境

クラウド型CTIシステムを利用すれば、IVRやACD、通話録音などの機能が自宅でも使用可能になります。

### 3. セキュリティの強化

アンチウイルスソフトやWebフィルタリングなど、セキュリティ対策が設定済みの状態で出荷されるPCなら在宅勤務も安心。

## 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。

## コンタクトセンター業務で課題をお持ちのお客さま

フリーダイヤル/ナビダイヤル回線から便利な機能まで、お客さまニーズに合わせた最適なソリューションをご提案いたします。



**0120-106107**

受付 | 9:30 ~ 17:00  
時間 | (土日祝日を除く)