



完全ロケーションフリーなコールセンターシステムの導入 ～事故受付業務における在宅勤務推進を本格化～

2021年10月22日

MS&ADインシュアランスグループのあいおいニッセイ同和損害保険株式会社（代表取締役社長：金杉 恭三）は、事故受付コールセンターに在宅勤務中でも社内と変わらない業務環境を構築できるシステムを2021年10月22日から導入します。本システムの導入により、コールセンター業務におけるマネジメント機能が拡張され、在宅勤務中のコミュニケーターに対し、社内同様に管理、育成、指導を行うことが可能となることに加え、より多くのコミュニケーターが在宅でコールセンター業務に従事でき、テレワークが困難であった管理者の在宅勤務も可能となるため、完全ロケーションフリーなコールセンターが実現します。

1. 背景

当社の事故受付コールセンターでは、2020年10月より在宅勤務を実施してきましたが、使用するシステムが出勤環境時と異なっていたため、管理者によるフォローやマネジメントがリアルタイムで実施できず、一部の業務経験が豊富なコミュニケーターに限定されていました。

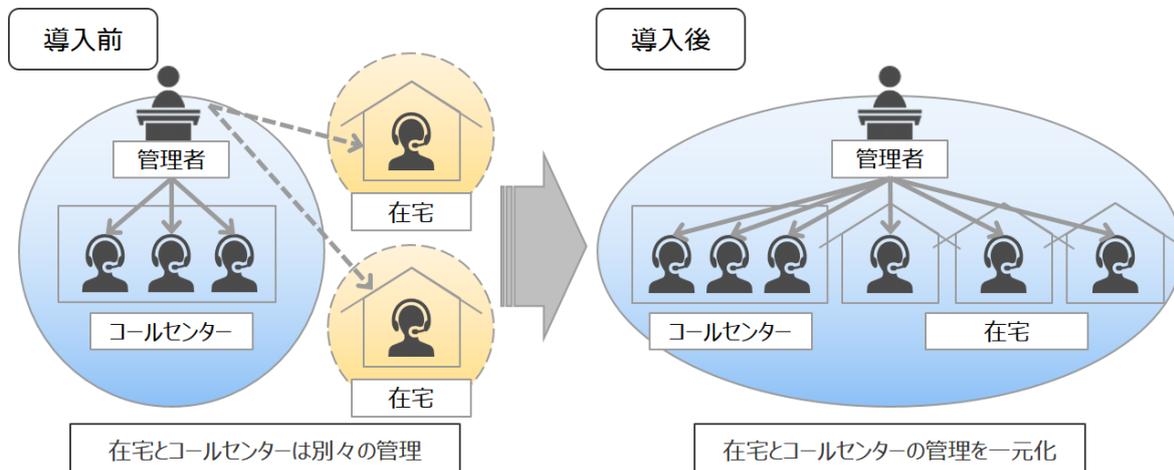
一方、多様な働き方やワークライフバランスの充実が求められており、より多くのコミュニケーターの在宅勤務が可能となる新しいコールセンターシステムの開発を進めてきました。

2. 概要

新しいコールセンターシステムでは、働く環境によるシステムの差異を解消し、在宅勤務を行う社員でもコールセンターへ出勤している社員と同様の管理、育成、指導を可能としたことで、在宅勤務が可能となるコミュニケーター層が広がります。また、ロケーションフリーとなることでフレキシブルな勤務が可能となります。これにより受電数の推移に応じて、日や時間単位で効率的な要員体制を構築できるため、お客さまをお待たせしない、生産性の高いコールセンターが実現します。

＜本システム導入により実現すること＞

管理	<ul style="list-style-type: none"> 在宅勤務を行う社員の対応ステータス（応答中、離席中など）を出勤社員同様にリアルタイムで表示 在宅勤務を行う社員と出勤社員が均等に受電でき、業務量の平準化が可能
育成	<ul style="list-style-type: none"> 在宅勤務を行う社員の通話内容を出勤社員同様にリアルタイムでモニタリングができ、タイムリーに対応内容へのアドバイスやフォローが可能
指導	<ul style="list-style-type: none"> 通話記録の確認ができるため、後日対応内容の検証を行うことで対応品質の維持向上が可能



3. 今後の展開

完全ロケーションフリーなコールセンターシステムを導入することで、子育て、介護など従業員の家庭環境の変化による出社制約の解消や、自然災害発生時の交通途絶による出社不能の解消、全国からの受付業務支援の構築など、様々な状況への対応が可能となります。また、効率的な要員体制の構築や、出社の有無に関わらない全コミュニケーターの応対品質の向上が実現し、お客さまにより一層ご満足いただける価値を提供していきます。

今後も、お客さま満足度および従業員満足度の向上のため、事故受付システムの更なる拡充を検討していきます。

以上

当社は、社会との共通価値を創造し、目指す社会像である「レジリエントでサステナブルな社会」を実現するため、SDGs（持続可能な開発目標）を道しるべとし、地域の皆さまに貢献する活動を行ってまいります。

SUSTAINABLE
DEVELOPMENT
GOALS

