

コールセンターの在宅化手助け

ビーウィズ、管理システム外販

パソナグループ子会社で顧客対応業務を請け負うビーウィズがコールセンターの在宅率引き上げに力を入れている。柔軟な働き方を求める働き手の採用強化に加え、災害発生時のリスクを分散する狙いがある。在宅化を支援する管理システムの外販も始めた。

ビーウィズは在宅オペレーターの作業をリアルタイムで確認できるクラウド型システムの提供を2023年11月に始めた。元々は各企業から自社で請け負っているコールセンター業務の課題解決のために開発したシステムだが、需要の高さを受けて外部の企業にも提供する。26年までに計240社、約6000人への提供を目指している。

新システムでは、従来のオンライン会議ツールではできなかったオペレーター一人ひとりの顔とパソコンの操作画面を一覧で常時見ることが可能だ。管理者が1画面で同時に6人を表示して業務を手助けする。

コールセンターの在宅化では顧客とのやりとりで問題が発生した際の素早い対応が求められる。そこでオペレーターが対応中に管理者に対して支援が必要であることを簡単に表示・連絡できる仕組みを用意した。

またビーウィズによるとコールセンターの求人全体でも完全在宅の割合は数%にとどまる。一方で同社の場合、業務にもよるが完全在宅の求人は出社を求める求人よりも応募数が3〜10倍ほど多かったという。

オペレーターの操作ミスや対応時間の削減に向けて、オフィスへの出社時と変わらないきめ細やかなフォローがでるのが特長だ。普段の業務での使用に加えてオンライン研修のツールとして使う場合も便利という。

コールセンターの在宅化は柔軟な働き方への要望に応えられるだけでなく、採用対象が全国に広がって人員確保がしやすくなる。特に電気やガスといったライフラインや損害保険などのコールセンターでは、災害時に稼働するための事業継続計画（BCP）が必要だが、在宅化を進めることはリスク分散にもなる。

日本コールセンター協会の23年度の調査によると、各企業が在宅オペレーターを採用する理由（複数回答）は、働き方の多様化（90%）、BCP対策（68%）、採用が容易（35%）と続いた。

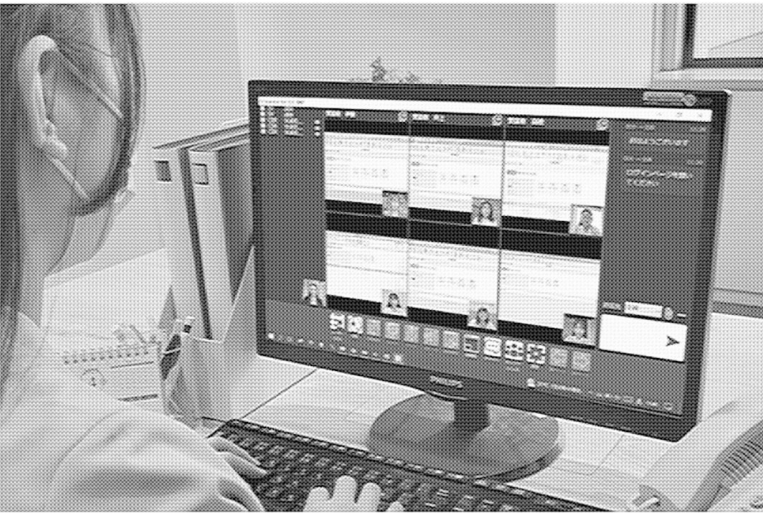
ビーウィズでは20年、新型コロナウイルス禍を機にコールセンターの在宅化に着手した。現在は全国17拠点の約9000人のうち1500人ほどが在宅勤務をしている。26年中に在宅勤務数を3000人まで増やし、3割の在宅率を目標に掲げる。

22年には在宅でのコールセンター業務に必要なスキル・環境を定義した。対応技術やセキュリティに関する知識、自宅のネットワーク状況などを満たして試験に合格すれば、リモートワーカーとして

認定する制度を作った。オペレーターと顧客の会話をリアルタイムで文字化してフォローするシステムの開発なども進めてきた。

ただコールセンターの在宅化はセキュリティ面も含めた体制構築が難しいことから、業界全体では進んでいるとはいえない。調査会社のデロイト・トーマツミッド経済研究所によると22年度の在宅率は5・7%で、23年度は5・2%でやや減少する見込みだ。

同社は新システムを通じてコールセンター業界全体の在宅化を推進したい考えた。飯島健二副社長は「足元ではオフィスへの出社回帰の流れもあるが、コールセンターにとって在宅化は人材確保の有効な解決策だ。柔軟な働き方の推進に限らず、企業にとってメリットが大きい」と話す。（松井亮佑）



ビーウィズはコールセンター在宅化に向けた管理システムの外販を始めた

