



PC・プリンターのテクニカルサポート業務の在宅化を推進



12カ月連続KPI達成



センターファシリティ60%削減



ES向上!
離職率0.4% 出勤率98%まで改善

日本HP

首都圏・北海道コンタクトセンター2拠点の在宅化を実現。 生産性・品質を維持しつつ 日本HP様と在宅オペレーションを推進。

課題

- センター閉鎖リスク
パンデミックが発生した場合、従業員の出勤が困難になることでユーザーへのサービス提供が滞る問題が顕在化
- 在宅オペレーションでの品質低下・トラブルリスク
2020年年初、コンタクトセンター業界での在宅運用事例が少なかったことから在宅移行後の品質・セキュリティ・生産性に対して低下懸念有

サービス

段階移行型の在宅コンタクトセンターサービス導入で 品質・セキュリティ・生産性不安を解消

- 事前に全オペレーターの通話・接続品質のチェックの上移行対応
- 作業現場への持ち込み規定、業務パソコンへのダウンロード制御など、セキュリティガイドライン・環境ルールを設計の上、センター同レベルのセキュリティ再現
- エスカレーションはチャットを活用し、センターと同等のサポート体制を構築
またビデオコミュニケーションも積極活用することでES低下リスクを防止

成果

- 生産性・品質を維持しながら、2拠点の在宅化を実現
- 在宅運用においても、センター運用と同等のKPIを12カ月連続達成
- ライフイベントに左右されない柔軟な働き方を提供することでES向上
離職率:3%→0.4% 出勤率:92.9%→98%に改善
- 2拠点での在宅が進んだため、センターファシリティの60%を削減しコスト最適化

コロナ禍で始めたプロジェクトではありましたが、トランスコスモスと推進してよかったと思います。在宅オペレーションを進めることは、従業員の働き方改革にも繋がり、従業員満足度にも好影響を与えています。またそれが、生産性や品質の向上に繋がり、我々のユーザーにも満足いただくこととなります。トランスコスモスには在宅メンバーのアサインから孤立しないオペレーションの確立、セキュリティ対策までトータルサポートしてもらいました。在宅移行して1年以上経ちますが、運用も安定していることから、今後もトランスコスモスで在宅オペレーションを継続し、成果向上に向けて更に邁進してもらいたいと考えております。



HP コンタクトセンター
サポートデリバリーマネージャー
根岸 智宏 様

コロナ禍において最優先すべき課題は 従業員・パートナー・家族の安全を守ること

PCや周辺機器に関わるパーソナルシステムズ、プリンティング、サービス・ソリューションの3つの事業を柱に展開をされている株式会社日本HP様(以下、日本HP様)。以前より災害時の事業継続計画において入念な準備を進めてこられ、コロナ禍における2020年年初、全社の方針である「従業員・パートナーと家族の安全を最優先する」、「ユーザーに安心してサービスをご利用いただけるよう事業を継続する」ために、コンタクトセンターを在宅勤務へ移行する方針を決定されました。

積極的に在宅化を推進してきた日本HP様ですが、コンタクトセンターにおいては、業界全体でも事例が少なかったことから、在宅化への取り組みに不安をお持ちでした。

段階的に在宅へ移行しセンターと同レベルの 品質・セキュリティ・生産性を維持

トランスコスモスでは、日本HP様のPC・プリンターのテクニカルサポート業務の一部を首都圏と北海道の2拠点で運営しています。一斉の在宅勤務移行はサービスレベルが低下するリスクがあることから、まず初めに、首都圏センターの業務習熟度が高いオペレーター数名を先行して在宅勤務に移行しました。その際に、3つの点に注視し本格的な在宅移行が可能かを探っていきました。

1つ目、音声品質の維持。オペレーター個々のインターネット環境に依存するため、事前に管理者と通話チェックを行い、音声品質に問題があると判断した場合はモバイルルーターを貸し出し音声品質の安定を図りました。また、対応品質におけるKPI達成状況を在宅移行前後で比較し、NPS調査の結果からも在宅移行による品質低下は見られませんでした。

2つ目、セキュリティ対策。携帯電話やメモ帳などを作業現場に持ち

込むことを禁止しました。業務パソコンにもグループポリシーを設定しUSBや光学ドライブも制御しダウンロードができないようにし、センター同レベルのセキュリティ対策を再現しました。

3つ目、生産性の向上。デジタルツールを活用したコミュニケーション環境を整えました。ビデオチャットを整備し、お互いの「顔をみながら」朝礼・面談・フィードバックを実施することで、管理者から「伝えるだけ」ではなく、対面でのコミュニケーションのような理解度や反応が確認できるよう工夫をしました。また、稼働状況や離席状況もツールで管理することでセンターでの運用と同じ管理体制を可能にしました。

在宅化の早期移行と安定運用の実現 オペレーターの満足度が向上し離職率低下

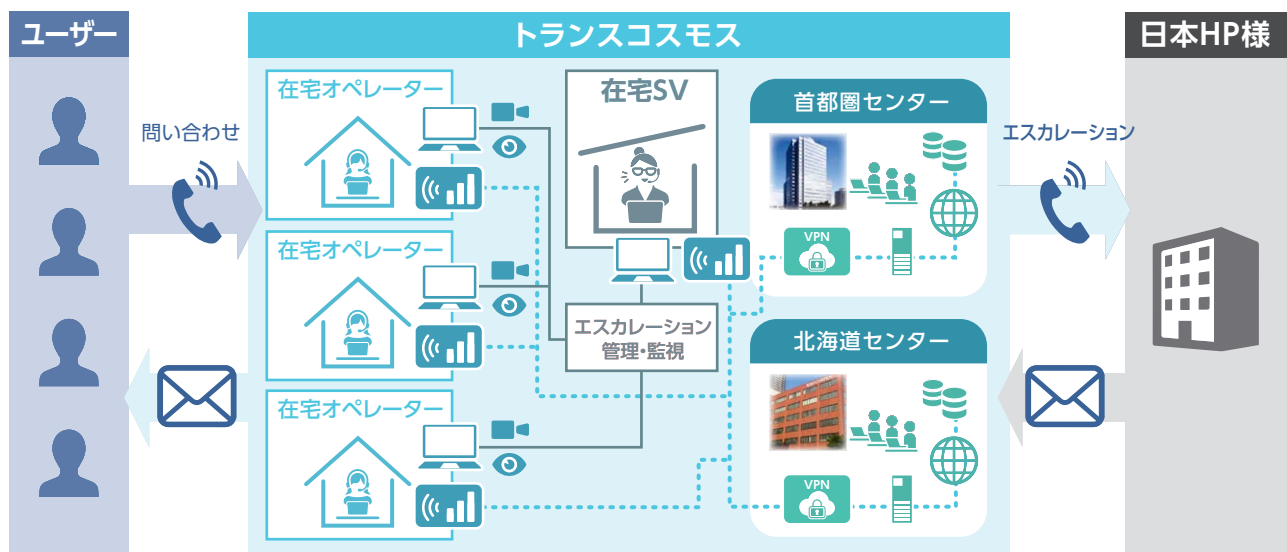
2020年3月末より段階的に在宅勤務へ移行し、開始から1.5カ月で首都圏センターの在宅化を実現しました。日本HP様と定めたKPIの12カ月連続達成もしています。また、ユーザー応対中に万が一回線が途切れた場合や生活音が入った際に、在宅勤務であることをお伝えすることで、「しっかりした会社ですね」との評価もいただけ、オペレーターが安心して業務を続けられたことが、生産性・品質面の維持に加えて、日本HP様のブランドイメージの向上にもつながりました。

柔軟な働き方を提供することで、引越などによる退職抑止や時短勤務からフルタイム勤務への切り替えなど、ライフスタイルに左右されない働き方ができるようになり、離職率と出勤率が大幅に改善されESが向上しました。

首都圏センターの在宅化が成功したことから、北海道センターの在宅移行を推進し、在宅運用を拡大。在宅での運用比率が高まったため、センターファシリティの60%を削減し、コスト最適化を実現しました。

これからもトランスコスモスは、社会の変化に柔軟に対応、デジタルトランスフォーメーションをより強力に推進しながら、日本HP様をサポートし続けてまいりたいと考えます。

トランスコスモス 在宅勤務体制



トランスコスモス株式会社

お問い合わせ

0120-120-364
9:00~18:00[土・日・祝日を除く]

g_sales@trans-cosmos.co.jp
www.trans-cosmos.co.jp



※この他にもさまざまなサービスを提供しております。ご不明な点がございましたら、お気軽にご相談ください。※サービスの価格の詳細については各営業担当にお問い合わせください。※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本およびその他の国における登録商標または商標です。※その他、本文中に記載されている社名、製品・サービス名などは、各社の登録商標または商標です。



トランスコスモスは「プライバシーマーク」の認定企業です。