

『ONE CONTACT Network』基盤を活用し在宅オペレーションを実現する ニューノーマルなコンタクトセンターの運営開始について

株式会社エヌ・ティ・ティ マーケティングアクト

株式会社山田養蜂場

株式会社エヌ・ティ・ティマーケティングアクト（本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：横山桂子 以下、NTTマーケティングアクト）と株式会社山田養蜂場（本社：岡山県苫田郡、代表取締役社長：山田英生 以下、山田養蜂場）は、多様化する働き方への対応や、データを活用したお客さまサービスの向上を目的に業務連携を開始します。

1. 背景と目的

新型コロナウイルスの感染拡大や大規模災害などの予測不能な事態に備え、デジタル技術の活用やテレワークの推進が奨励される中、コンタクトセンターにおける事業継続と社員の安全確保を両立する業務変革に多くの企業が苦慮しています。

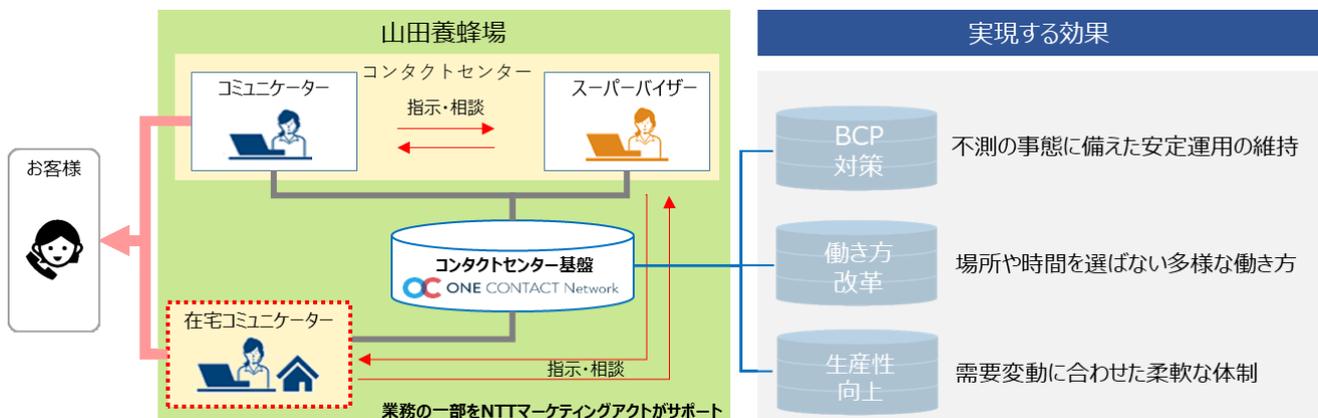
山田養蜂場では、このような課題の解決や、女性が働く場と機会を提供し、柔軟な働き方をサポートすることを目的に、NTTマーケティングアクトが提供する「ONE CONTACT Network」基盤を活用した、在宅オペレーションを可能にしたニューノーマルなコンタクトセンター運営を開始いたします。

※関連ニュースリリース：「在宅/デジタルシフト」を実現する新基盤『ONE CONTACT Network』とロケーションフリーを実現するニューノーマルなセンター運営の提供開始について (<https://www.nttact.com/info/detail/200716>)

2. ニューノーマルなコンタクトセンター運営の特徴

（1）多様な働き方を実現する在宅テレワーク

これまででは、生活の変化により長期間の休暇もしくは退職をやむを得ず選択されていた方も、場所や時間を選ばずに希望に沿った勤務形態でワークライフバランスを重視した多様な働き方が可能になります。

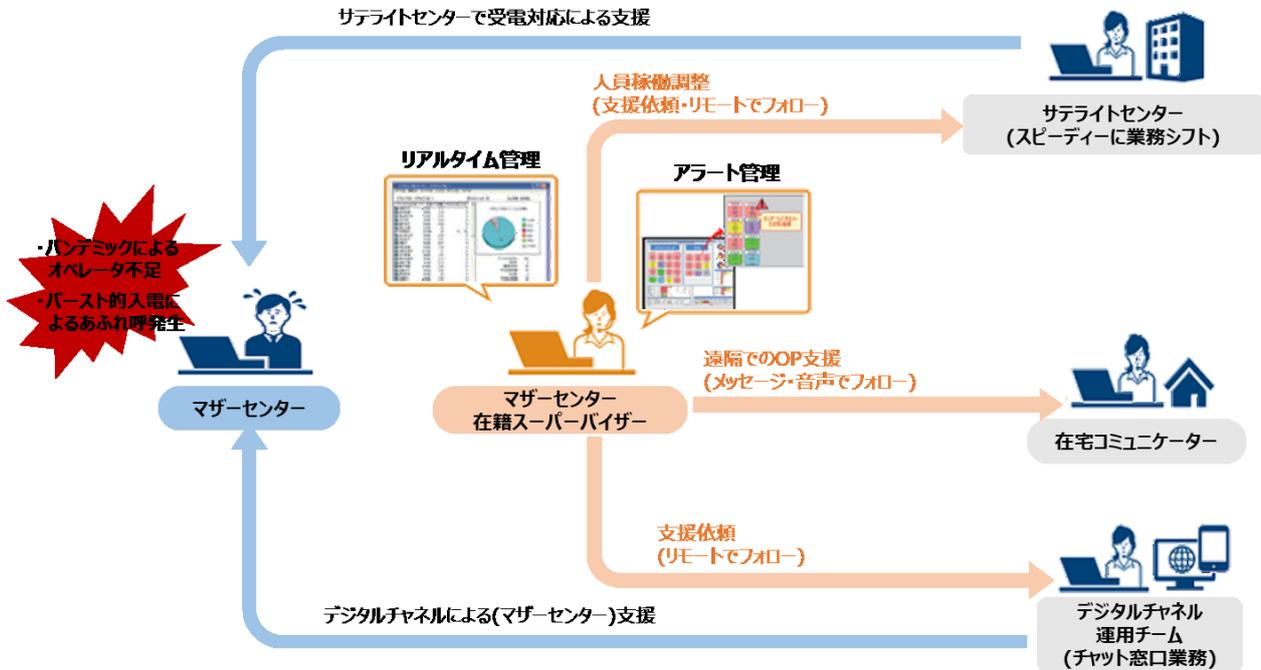


（図1）在宅勤務概要イメージ

(2) ニューノーマルなセンター運営の実現

・リモートマネジメント

マザーセンター※¹のスーパーバイザー（以下、SV）が音声モニタリングやウispアリング※²、チャットなどの機能を活用し、円滑なコミュニケーションを行う事で在宅コミュニケーターの心理的負担を解消しながら業務運営を行います。



(図 2) リモートマネジメント イメージ

※1 マザーセンターとは

人員配置や稼働コントロール、コミュニケーターの業務支援など各拠点のマネジメントを担うセンター

※2 ウispアリングとは

スーパーバイザーが、コミュニケーターの応対中にお客さまに聞こえない声でささやく機能

・在宅オペレーションを可能にするセキュリティ

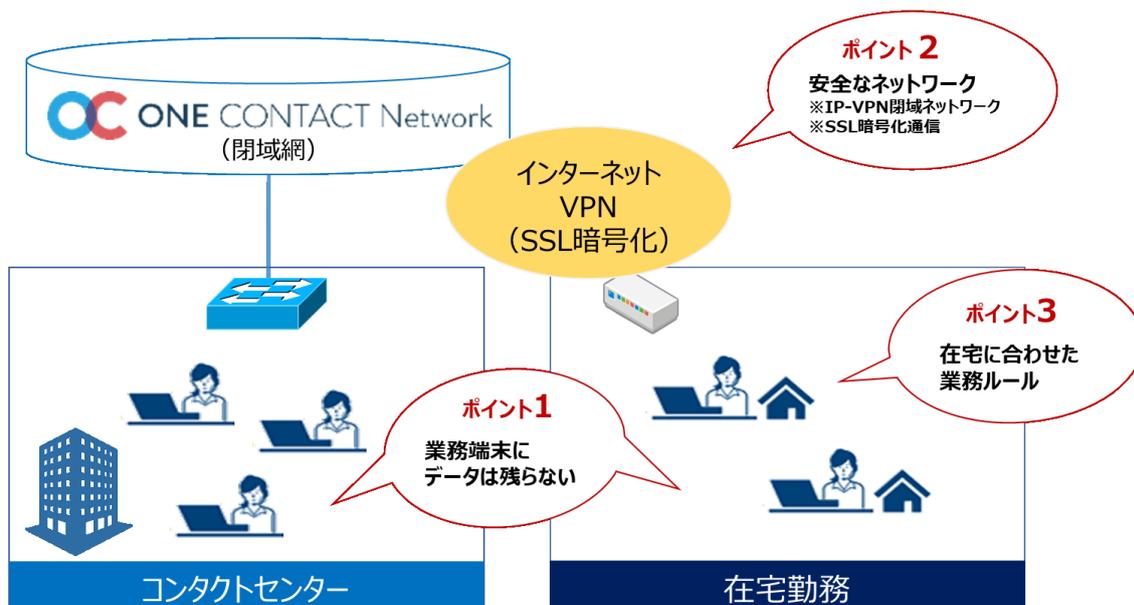
PBX※³等の機器は堅牢なデータセンター（以下、DC）に構築し、外部からの不正な侵入を防止しております。

DCとコンタクトセンターや在宅との回線は、通信の暗号化や閉域網での接続に加え、データベース（以下、DB）はDCにて一元管理、アクセスはブラウザ経由とすることで、在宅環境のパソコンにはデータが残らない仕組みを取り、セキュリティの担保を図っております。

さらに、在宅勤務用のセキュリティマニュアル整備、徹底した研修にて、コミュニケーターへの意識付けを行います。

※3 PBX（Private Branch eXchange）とは

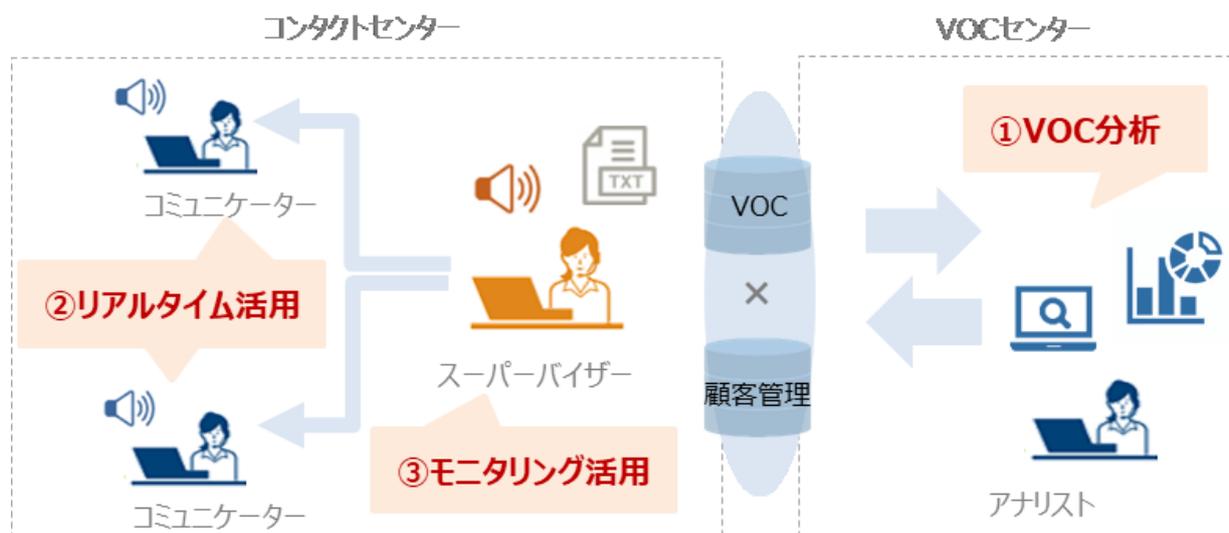
企業などの組織で多数の電話機を使用する場合に施設内で設置・運用される電話交換機



(図3) セキュリティ イメージ

(3) お客さま満足度向上にむけたお客さまの声（以下、VOC※4）の利活用

音声認識技術の活用により、お客さま対応時のコミュニケーター業務支援や VOC を活用した対応品質の向上によりお客さま満足度の向上を実現します。



(図4) VOC 利活用イメージ

※4 VOC (Voice of Customer) とは

コンタクトセンター等においてお客さまとの対応で得られた声のデータの総称
蓄積し分析することでサービス向上、自社商品開発などに活用

(4) さらなる働き方改革に向けたデジタルトランスフォーメーション（以下、DX）^{※5}の推進

業務効率化・自動化が可能な領域を見極め、RPA^{※6}を活用した自動化を進めることで、従業員の作業負担を軽減し働きやすい職場作りを推進します。

※5 デジタルトランスフォーメーション（DX）とは

ITの進化にともなって新たなサービスやビジネスモデルを展開することの総称

※6 RPA（Robotic Process Automation）とは

WEBや様々なソフトの操作など、PC上で作業する「定型業務」を「自動化」する仕組み、ソフトウェアロボットのこと

3. 各社の役割

〈N T Tマーケティングアクト〉

コンタクトセンターの運営やコンサルティング、DXの推進を通して、従業員満足度の向上や、カスタマーエクスペリエンス（CX）の向上を支援し、顧客接点の伴走パートナーとして、さらなる事業繁栄に貢献します。

〈山田養蜂場〉

新たなコンタクトセンター基盤や音声認識等のDX基盤を活用し、働きやすい職場環境作りや多様な働き方の推進による従業員満足度の向上、企業内風土の更なる変革を図ります。また、かけがえのないお客さまに真に役立つ製品をご提供するためにお客さまの声から学び、一人ひとりのお客さまに真心ある応対でお客さま満足度の向上を図ります。

4. 今後の展開について

今後の更なる展開として、API^{※7}を活用し様々なソリューションとの機能連携を行うことで、メールやチャット、SNSといった更なるオムニチャネル対応によるお客様サポートが可能となります。

ONE CONTACTを展開するN T Tグループでは、今まで数多くのコールセンター運営ノウハウとAIを活用した高度ソリューションによって、数多くのクライアント様の課題解決のお手伝いをしてまいりました。これからも付加価値のある新たなサービスをご提供し、今まで困難だったセンター課題についても、効率的・効果的に解決できるよう貢献してまいります。

※7 API（Application Programming Interface）とは

ソフトウェア同士が互いに情報をやりとりし、機能を共有する際に使用するインターフェイスの仕組み