

コンタクトセンター業務の 在宅勤務化とAI活用 「在宅勤務導入の手引き」

2021年4月9日

ACAP研究所



グローバル・メディア情報研究会

目次

- 作成の背景と目的----- P. 3
- 在宅勤務実施の状況----- P. 6
- 在宅勤務導入の手引き----- P.19

作成の背景と目的

「在宅勤務導入の手引き」の作成

■背景

➢当研究会では、お客様対応部門におけるAI活用をテーマにして5年目となるが、2020年度は、コロナ禍における新たな働き方がメンバーの大きな関心事となった。中でも、コンタクトセンター業務の在宅勤務化が各社で検討課題となり、これとAI活用を結び付けた研究を進めることにした。

■目的

➢具体的には、ナレッジベースからAIが情報を提示することで、在宅勤務社員による顧客対応を容易にしたり、サポートが必要な状況にある顧客対応をAIが検知して、リモートでモニタリングするスーパーバイザーに知らせたりする場面が想定される。あるいは、一次対応はAIに任せ、それでは対応が完結しない電話を在宅勤務のオペレーターが受けるという、AIと人との協働形態も考えられる。このような実際の場面での在宅勤務やAI活用においてチェックすべき点を挙げて、導入や活用を進めようとしている企業でお使いいただける資料とすることを目的に、「在宅勤務導入の手引き」を作成した。

対象範囲

- この資料では「コンタクトセンター業務」の「在宅勤務化」を考察の対象としている。「在宅勤務」とは、テレワーク(下記用語解説参照)の一形態である。それ以外の「モバイルワーク」や「サテライトオフィス勤務」等は考察の対象に含まれていない。

用語解説

「一般社団法人 日本テレワーク協会」 https://japan-telework.or.jp/tw_about/ の解説から引用。

■テレワーク

▶テレワークとは、情報通信技術(ICT = Information and Communication Technology)を活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方のこと。「tele = 離れた所」と「work = 働く」をあわせた造語。テレワークは、働く場所によって、自宅利用型テレワーク(在宅勤務)、移動中や移動の合間に行うモバイルワーク、サテライトオフィスやコワーキングスペースといった施設利用型テレワークのほか、リゾートで行うワーケーションも含めてテレワークと総称している。

1. 【在宅勤務】自宅を就業場所とする働き方。通勤時間の削減、移動による身体的負担の軽減が図れ、時間の有効活用ができる。
2. 【モバイルワーク】電車や新幹線、飛行機の中で行うもの、移動の合間に喫茶店などで行うものも含み、業務の効率化に繋がる。
3. 【サテライト/コワーキング】企業のサテライトオフィスや一般的なコワーキングスペースで行うもの。企業が就業場所を規定する場合も、個人で選択する場合も含む。
4. 【ワーケーション】リゾートなどバケーションも楽しめる地域でテレワークを行うこと。ビジネスの前後に出張先などで休暇を楽しむプレジャーも含む。

在宅勤務実施の状況

ACAP会員各社の在宅勤務実施の状況-1

■緊急事態宣言下のお客様対応に関する実態調査

- ▶ACAPでは、新型コロナウイルス感染症拡大にともなう「緊急事態宣言」下における、会員企業のお客様対応の実態を明らかにするための調査を2020年7月～8月に実施している。
- ▶その結果サマリーが2020年11月26日のACAP東京例会(リモート開催)で、ACAP研究所から報告されている。その資料から、特に「在宅勤務」に関わる設問の結果を抜粋して、以下のページで示した。その中でさらに、当研究会が注目すべきと考える箇所を太い赤枠で囲った。

「緊急事態宣言下のお客様対応に関する実態調査」の結果から

2020年11月26日
ACAP東京例会資料より抜粋

元となる調査結果報告書は

<https://www.acap.or.jp/wp/wp-content/uploads/2020/10/20201022covid19ARlitoyosahokoku.pdf>

調査実施概要

1. 調査目的

新型コロナウイルス感染症拡大にともなう「緊急事態宣言」下における会員企業のお客様対応の実態を明らかにする。
非常時におけるお客様対応 ならびに会員企業の消費者志向経営の推進に活用いただく。

2. 調査対象

ACAPの正会員企業・団体 544社・団体

3. 調査期間

2020年7月30日～8月20日

4. 調査方法

e-メールで調査依頼しアンケートシステム (Survey Monkey) にて集計

5. 回答数

186社・団体 (回答率 34.2%)

6. 結果公表

ACAPホームページでの開示とニュースリリース (2020年10月30日)

まとめ① お客様対応部門の勤務体制の変化

■ リモートワークを実施した企業は8割超

■ WEB会議システムの導入や活用も7割超

■ 新たに在宅勤務を導入した企業は5割超で、「端末の貸与」や「社外から社内へのネットワーク接続許可」など社員への業務支援を展開

■ 出勤率を50%以下に抑制した企業は約6割

■ 勤務場所の選択は 業種により差があり、「オフィスのみ、またはオフィスの勤務を基本」と回答した企業は、「食品」がやや高く 約75%

■ 「緊急事態宣言」解除後も全部または一部で宣言下の体制を継続していると回答した企業は 57%

お客様対応部門では、情報セキュリティやシステム、業務品質や労務管理等の面から在宅勤務は難しいと思われていたが、各社が大きく舵を切ったことが伺えた。

今後、BCP(事業継続計画)や働き方改革、ワークライフバランスなどの観点から、お客様対応部門も、環境整備のもと、リモートワークが進展するものと考えられる。

まとめ② お客様対応実務とお客様の反応

■ 「緊急事態宣言」の発令により、お客様対応部門の7割は受付体制を変更

■ 「受付時間の短縮」した企業が34%、「担当者の減員」が27%、「電話受付の一時停止」が25%、「訪問対応の取り止め」が21% 等

■ 電話対応窓口を一時閉鎖した企業では、非常時の対応として 概ね理解を得られたとする企業は約9割

■ 緊急事態宣言下、受付件数が「減少した」という回答が約4割

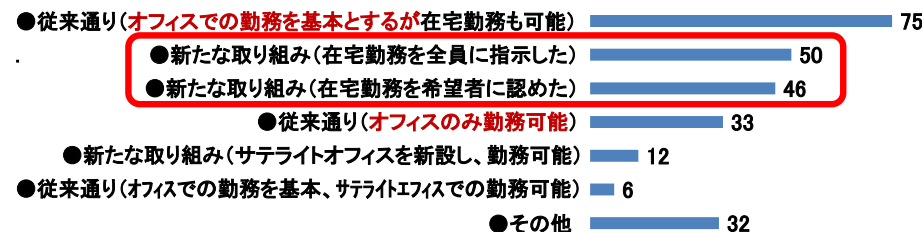
一方で、メール、インターネットを使えない方や高齢者から不満の声も寄せられた。

代表電話や社内他部門への入電もあり、会社に届かなかったお客様の声があったことを課題として認識

社会のデジタル化は加速度的な進展が予想され、電話・メールだけでなくホームページのQ&A充実やチャットボットの開設等 消費者とのコミュニケーションチャネルの多様化が望まれる。

勤務場所を柔軟に選べるようにしましたか

Q5 n=186

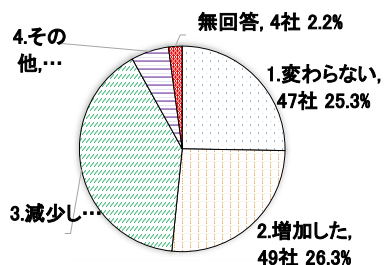


勤務場所の業種別分類	食品		製造(除く「食品」)		流通・サービス		金融・保険	
	社数	率	社数	率	社数	率	社数	率
オフィスのみ、またはオフィスでの勤務を基本	53	75.7%	34	48.6%	14	73.6%	3	23.1%
新たに在宅勤務を導入	27	38.1%	42	45.2%	10	52.6%	9	69.2%
サテライトオフィスを利用	4	5.7%	5	7.1%	2	10.5%	4	30.8%

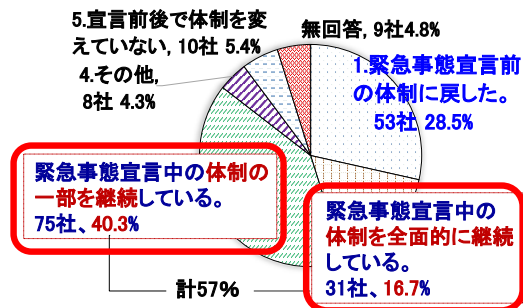
■ 業種別の状況では、流通・サービス、金融・保険 が高い率で柔軟な対応を展開

宣言下の受付件数・受付体制・業務管理状況を教えてください

受付件数 Q24 n=186



宣言解除後の受付体制 Q25 n=186



在宅勤務（リモートワーク）における業務管理

業務管理項目	社数
● 始業時、終業時の報告	96
● レポートや報告書、日報や週報の提出	22
● 朝夕の定例ミーティング、朝礼や朝会、終礼の実施	14
● PCの起動とログオン・ログオフで就業を確認	8
● 社内の勤務管理システムの活用	7
● 社内の所定の予定表、スケジューラーへの記載	6
● チャットやメールまたは電話で毎日のコミュニケーションを確保	3

Q26 複数回答 n=152

© 公益社団法人 消費者関連専門家会議 不許複製・禁無断転載

13

ACAP会員各社の在宅勤務実施の状況-2

■2回目の緊急事態宣言下のお客様対応に関する実態調査

- ▶ 新型コロナウイルス感染症対策として2回目となる緊急事態宣言下（2021年1月7日東京、神奈川、千葉、埼玉、1月14日大阪、京都、兵庫、愛知、岐阜、栃木、福岡）でのお客様対応部門の状況について、ACAPでは緊急調査を行い、その結果を速やかに会員にフィードバックした。
- ▶ 全部で5問の設問の内、選択肢回答1問、自由回答2問について、特に「在宅勤務」に関わる部分を結果報告書から抜粋して、以下のページで示した。その中でさらに、当研究会が目すべきと考える箇所を太い赤枠で囲った。

© 公益社団法人 消費者関連専門家会議 不許複製・禁無断転載

14

「2回目の緊急事態宣言下でのお客様対応に関するアンケート」の結果から

2021年2月1日
ACAPホームページ掲載の結果報告書から抜粋

元となる調査結果報告書は

<https://www.acap.or.jp/wp/wp-content/uploads/2021/02/20210201covid19ARIttyosahokoku.pdf>

© 公益社団法人 消費者関連専門家会議 不許複製・禁無断転載

15

調査実施概要

1. 調査目的
2回目の緊急事態宣言下でのお客様対応部門の状況について緊急調査を行い、その結果を速やかに会員にフィードバックし、業務のご参考にさせていただく。
2. 調査対象
ACAPの正会員企業・団体 541社・団体
3. 調査期間
2021年1月18日～1月22日
4. 調査方法
eメールで調査依頼しアンケートシステム（Survey Monkey）にて集計
5. 回答数
196社・団体（回答率 36.2%）
6. 結果公表
ACAPホームページでの開示（2021年2月1日）

© 公益社団法人 消費者関連専門家会議 不許複製・禁無断転載

16

まとめ① お客様対応部門の勤務体制の変化

■ 応対担当者のテレワーク（在宅勤務やサテライトオフィス）を導入しているのは55.1%

■ 「前回（1回目）の緊急事態宣下での経験から、今回、第3波の感染拡大状況下で活かしていること」という質問に対する自由回答で、「在宅勤務、テレワーク体制」に関するコメントとしては以下のようなものがあった。

- 在宅勤務の対象拡大。前回影響を受けた業務の進め方を、影響が出ないように変更している。
- 前回以降リモートワークがあたり前になり、緊急事態宣言が全国で発令された際の対応がある程度決まっていること。
- 在宅ワーク時のコミュニケーションの取り方と情報共有ルールの再定義

まとめ② お客様対応部門の勤務体制の変化

■ 「現在、お客様対応部門として苦慮していること」という質問に対する自由回答で、「在宅勤務、テレワーク推進」に関するコメントとしては以下のようなものがあった。

- 個人情報の関係から電話対応を在宅で行うことは難しい。
- 在宅の受電はサポートとエスカレーションへの対応が困難
- コストとインフラ面で、電話対応のテレワークは一気には難しい。
- ハード環境は整えても、自宅で電話は受けたくない者もいる。サポートやコミュニケーション、ストレスの問題、これらの壁をどう克服するか。
- 正社員テレワーク。電話対応の囑託、派遣社員は出社。長引くと不公平感が顕在化しないか。



在宅勤務導入の手引き

図と表の意図

- コンタクトセンター業務は、フロントでの電話対応やメール、チャット対応、それらを支援するスーパーバイザー業務、バックでの情報整備やレポート作成、製品の受領・発送などから構成される。コロナ禍に端を発した、いわゆるニューノーマルの状況下で、これらの業務の一部分でも在宅勤務で実施しようとする場合に検討すべき点を、図や表の形で次ページ以降にまとめた。
- 図はフローチャートの形を取り、コンタクトセンター業務の在宅勤務化を考える際にチェックすべき項目を順を追って示している。最後の図では6つの項目を掲げ、それぞれの関連を図示している。
- さらにこの6項目の詳細を、それ以降のページで6つの表に展開している。表では考えられる選択肢を分類して列挙している。その中からどれを選択するか例として示すことによって、実際のオペレーションのシナリオの例示を意図している。あくまで例示であり、業界や企業によって様々な判断や選択がありうるが、自社の現状の振り返りや、今後の計画の参考としていただきたい。
- 各表の後にシナリオの解説を入れているが、これは表の中の各項目をたどって、それが現実的にどのような状況を意味するか説明したものである。いわゆるベストプラクティス（成功事例）ではない。従って、その妥当性を示したり、推奨したりするものではないが、導入や活用を進めようとしている企業で参考にいただければ幸いである。

図1 在宅勤務導入の前提条件(1~2)

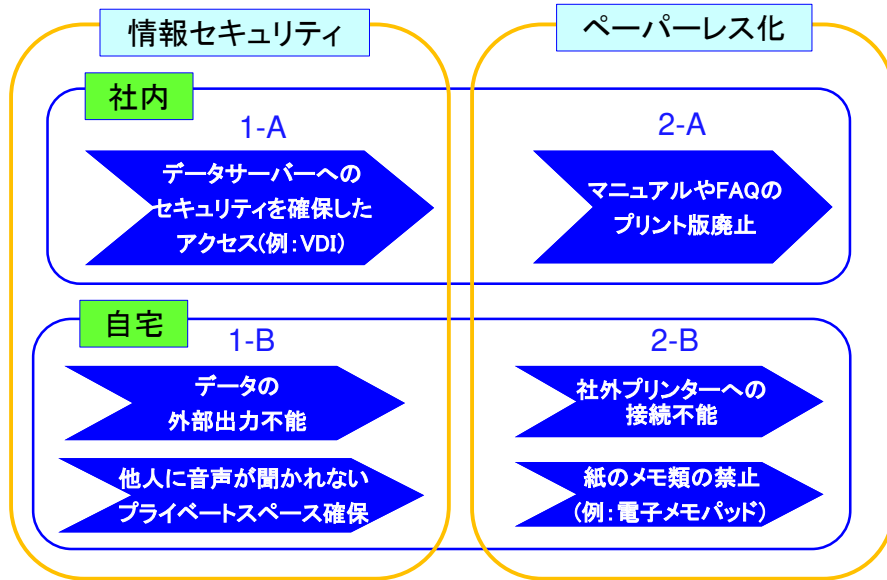


図1の解説

- 図1では、コンタクトセンター業務の在宅勤務化を考える際の前提条件となる項目を掲げている。これをクリアできるかが、最初のチェックポイントとなる。
- 情報セキュリティ面では、社内情報へのセキュリティを確保したアクセス、自宅での情報漏洩の防止がチェックポイントとなる。
- それと連動する項目として、情報漏洩防止のためには、紙を使わないオペレーションも前提条件となる。
- 情報セキュリティ、ペーパーレス化とも、在宅勤務限定の話ではなく、オフィス内外での普通の業務において、整備されているべき項目とも言える。

図1の用語解説

「大塚商会のIT用語辞典」 <https://www.otsuka-shokai.co.jp/words/> の該当項目の冒頭語義部分から引用。出典元にはさらに解説あり。

■ VDI

➢「Virtual Desktop Infrastructure」の頭文字を取った略称。「仮想デスクトップ基盤」とも呼ばれる。ユーザーが使用する端末(クライアント)の機能は必要最小限にし、OSやアプリ、データなどはサーバー上に集約して、必要に応じてネットワークを介して呼び出して処理する仕組みを指す。

図2 在宅勤務導入の全体フロー(3~5)

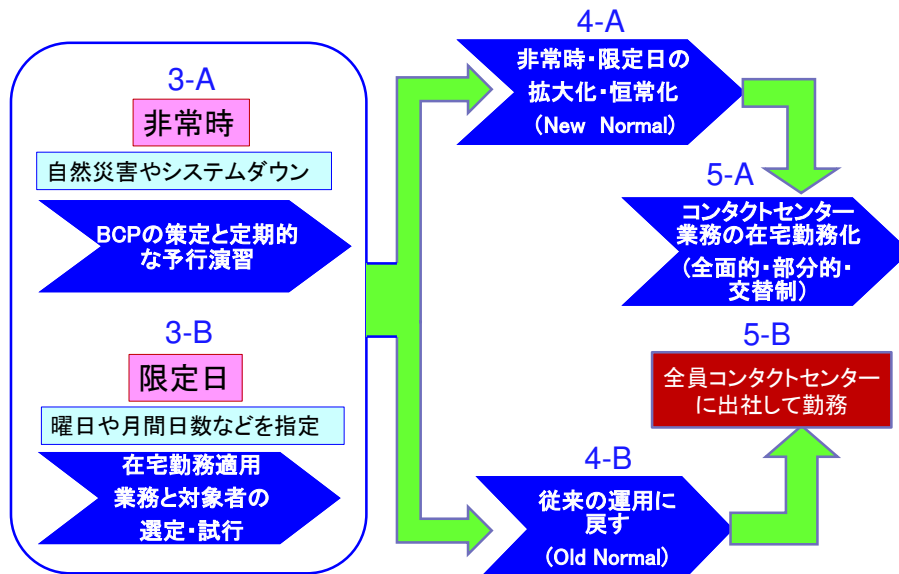


図2の解説

- 図2では、コンタクトセンター業務の在宅勤務化に進む以前に、それを可能にする制度が企業内に既に整備されているかをチェックするフローになっている。
- 非常事態でもビジネスを継続するための計画(Business Continuity Plan)は、平常時に用意されていて、定期的に予行演習が実施されているべきものである。その中のバックアッププランのひとつとして、在宅勤務への移行が入っている企業もある。
- また、ワークライフバランスを考慮した新しい働き方のひとつとして、月や週で日を決めて在宅勤務日を設けている企業もある。
- 非常時のBCPや限定日の在宅勤務の適用を拡大して、恒常的なものになれば、いわゆるニューノーマルな勤務形態となる。コロナ禍において比較的スムーズに在宅勤務を開始できた企業には、在宅勤務の実施に、既にある程度慣れていたという例を見かける。
- 一方、ニューノーマルな勤務形態はあくまで非常事態であり、最終的には従来の運用に戻すという企業もある。ここの判断で、在宅勤務化の可否が分かれることになる。

図3 在宅勤務導入の全体フロー(5~8)

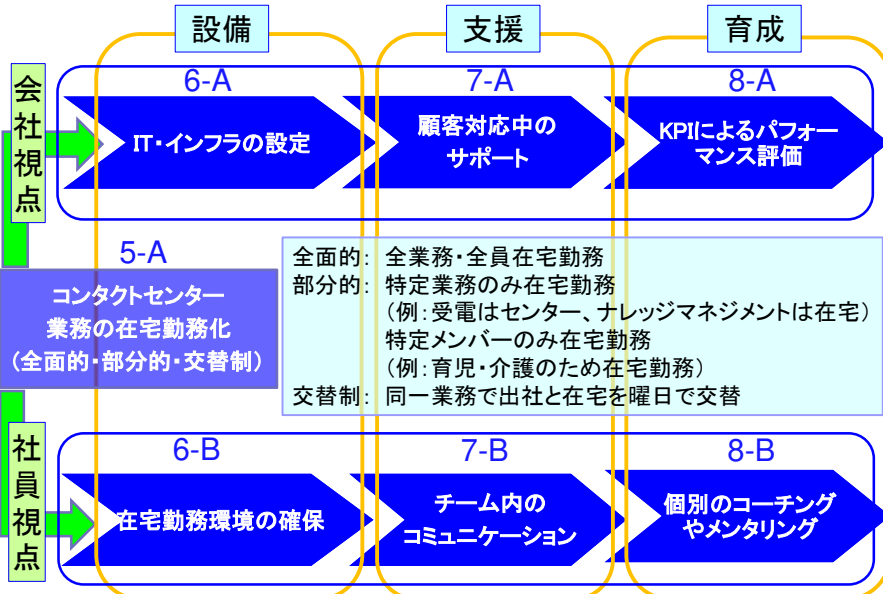


図3の解説

- 図3では在宅勤務化に進む場合、会社と社員の双方で検討・整備しなければならない6つのポイントをフロー図にして、それぞれの関連を図示している。
- P23の図2でフロー図の終点となっていた「5-A コンタクトセンター業務の在宅勤務化」が図3では起点となっている。「在宅勤務化」といっても、全員が在宅、つまり、電話対応を含むコンタクトセンターの全業務を在宅でできる会社もあれば、FAQ作成・更新のようなナレッジマネジメント業務なら可能という会社もある。あるいは、社員を2チームに分けて、出社して電話対応する日と、在宅でメールやチャット対応をする日を決めて、チーム交替で実施という会社もある。図3の中央に在宅勤務化のパターンを例示しているのは、それぞれを念頭に置いて、この図を見ていただくことを意図している。
- 図3は上下それぞれに一つずつフローが延びる構成になっている。これを横方向に見れば、上が主に会社を軸にした検討・整備が必要な項目、下は主に社員を軸にした検討・整備が必要な項目となっている。一方、これを縦方向に見ると、フローの左側から順に「設備」、「支援」、「育成」というカテゴリーで、内容的に上下ペアにしていくことができる。
- 図3に示されている6つの項目をさらに具体的に分類した詳細が、この後6つの表に展開して説明される。

表1 (例)6-A: IT・インフラの設定

※採用欄の○は例示であり、いずれかの選択肢を推奨するものではない。

No.	分類	チェック項目	選択肢	採用
1	受電	・ 電話転送先	・ 会社貸与のノートPCのソフトフォン	○
2			・ 会社貸与のスマートフォン	
3			・ 単一指向性ワイヤレス・ヘッドセット	○
4			・ 電子メモパッド	○
5	ネットワーク	・ 宅内接続	・ Wi-Fi接続	○
6			・ 有線LAN接続	○
7			・ 社内接続	○
8	データベース	・ PC	・ シンクライアント	○
9			・ ファットクライアント	○
10			・ 社内ナレッジDB	○
11	チームコミュニケーション	・ 情報参照	・ 社内共有フォルダー	○
12			・ CTIによる顧客DBとの連携	○
13			・ データ入力	○
14	チームコミュニケーション	・ 対話	・ ビジネスチャット	○
15			・ 社内SNS	○
16			・ チーム会議	○

表1のシナリオ解説

- 表1では電話対応を在宅勤務化することを想定しているため、「受電」の項目で○が付いているものがある。もし、メールや有人チャット対応のみを在宅勤務にするのであれば、「受電」の項目はすべて非該当となる。
- コールセンターに入ってくる電話を転送することによって、在宅で受電業務ができる。表1の例では、インターネット回線を使ってPC上の画面操作で電話の受発信ができるソフトフォンを用いている。別の選択肢として、スマートフォンを使うこともできる。
- オペレーターの声だけを拾うために「単一指向性」で、PCから離れて動けるように「ワイヤレス」になっていて、音声聞き取りやすく疲れを感じない「ヘッドセット」を、顧客対応に用いている例である。
- P21の図1で見たように、情報漏洩防止のために、ペーパーレス化は前提条件である。紙のメモに替わるデバイスとして、付属のペンで手書きができて、消去できる、電子メモパッドの利用を選択している例である。
- Wi-Fiの接続品質は契約回線によって様々であり、家電製品等の影響で使用中の切断もありえる。また、パスワードを設定していても、外部から侵入されるリスクもありえる。それを避けるために、有線LANでの接続をするようにしている例である。

表1のシナリオ解説(続き)

- VPN接続をシンクライアント(いずれも用語解説参照)を使って行うことで、セキュリティを確保している例である。
- 情報参照やデータ入力に関しては、社内で業務する時と同じ環境をVPNを介して確保している。
- チーム内のコミュニケーションには、社外とのコミュニケーションも可能なビジネス用のチャットツールではなく、コミュニケーションを社内に限定した社内SNSを使っている。また、チーム会議の開催にはインターネット回線を使ったWeb会議を利用している例である。

表1の用語解説

「大塚商会のIT用語辞典」 <https://www.otsuka-shokai.co.jp/words/> の該当項目の冒頭語義部分から引用。出典元にはさらに解説あり。以下、別の出典元を注記している場合を除いて、同じ出典。

■VPN

- ▶ Virtual Private Networkの略。「仮想プライベートネットワーク」「仮想専用線」ともいう。以前は固定された電話回線を専用線として使っていたが、最近ではインターネット回線を利用し、暗号化などのセキュリティ機能も使って安全なデータ通信を実現している。

■シンクライアント(Thin Client)

- ▶ 「薄い、少ない」という意味の「シン(Thin)」と、「クライアント(Client)」を組み合わせた用語。クライアント端末の機能を最小限にし、アプリケーションやデータをサーバー側で実行し、管理する仕組みのこと。

■ファットクライアント(Fat Client)

- ▶ ドライブ類やアプリケーションなど、パソコンとして必要な機能を実装したクライアントのこと。シンクライアントと対比して使われる概念。

[出典: 小学館 日本大百科全書(ニッポニカ)、コトバンク <https://kotobank.jp/> での検索による]

■CTI

- ▶ Computer Telephony Integrationの略。「コンピューター電話統合」とも呼ばれる。コンピューターと電話機、PBX(構内交換機)、FAX、モデムなどの電話系装置を統合し、コールセンターやサポートセンターの情報機能を効率化するシステム。「CTI」ではオペレーターが電話の発着信や通話を、ヘッドセット(マイク一体型ヘッドホン)の接続されたコンピューターで行うことができる。

表2 (例)6-B: 在宅勤務環境の確保

※採用欄の○は例示であり、いずれかの選択肢を推奨するものではない。

No.	分類	チェック項目	選択肢	採用
1	IT環境	・ ネット接続	・ セキュリティを確保した高速インターネット回線	○
2		・ モニター	・ PC作業用液晶モニター	
3		・ 費用負担	・ 会社機器貸与、購入費用補助、在宅勤務手当支給	○
4	執務環境	・ 閉鎖空間	・ 天井までの壁とドアロックありの個室	○
5			・ 他人の立ち入りをブロックできる空間	
6		・ 机・椅子	・ PC作業ができる机またはテーブル	○
7			・ PC作業に適した椅子	○
8		・ PC画面	・ 画面パスワード・ロック	○
9			・ のぞき見防止フィルター	○
10			・ 顔認証未登録者の感知で画面オフ	
11		・ 音声漏洩	・ 隣室への音漏れ防止対策	○
12			・ 対応時の顧客音声の漏れなし、オペレーター音声の必要最小限化	○

表2 (例)6-B: 在宅勤務環境の確保(続き)

※採用欄の○は例示であり、いずれかの選択肢を推奨するものではない。

No.	分類	チェック項目	選択肢	採用
13	外部環境	・ 訪問者	・ 呼び鈴やドアフォンの鳴動停止	○
14			・ 同室・隣室に他の電話機やスマホなし、ある場合は鳴動オフが極小	○
15		・ 騒音	・ 周辺環境からの騒音なし	
16	・ 生活騒音を拾わない機器の選択・設定		○	
17	外部公表	・ ホームページ	・ 在宅勤務による電話対応実施の公表	○
18			・ 在宅勤務による発送の遅延等の公表	
19		・ 自動音声	・ 在宅勤務での電話対応に伴う通常と異なる状況発生の可能性の事前説明	○

表2のシナリオ解説

- 在宅勤務にはセキュリティを確保した高速インターネット回線は必須となり、これが確保できない場合は、在宅勤務不可となる。
- 表2では、会社貸与のノートPCでの業務実施を想定している。画面が小さい場合や、細かい文字や画像を扱う業務の場合、大型モニターを貸与してノートPCをつないで、目の負担軽減と業務の効率化を図ることもできる。
- 在宅勤務の推進においては、電気代の増加や照明器具の追加購入など、金銭的な負担をカバーする制度面の整備も検討する必要がある。
- 執務環境については個人宅のことなので、会社としてどの程度までを許容するかは線引きの問題となる。オフィスと同等に考えて厳しくすると、在宅勤務可能な社員が減ってしまう。しかし、全く基準を設けなければ、在宅勤務による情報漏洩や、顧客へ迷惑をかけてしまうリスクが高くなる。表2では個室での執務を想定しているが、他人が立ち入るリスクもある。そのため、オフィス内や外出先でも通常設定されている、画面ロックやのぞき見防止フィルターを使っている。しかし、PCカメラ、あるいは、PC脇に置いたスマホに、顔認証システムで登録済のオペレーター以外の人々が映ったときに、自動的に画面をオフにする機能までは実装していない例となっている。

表2のシナリオ解説(続き)

- 音声については対応の音声が入らない環境を要求している例となっている。一方、外からの音の流入については、住宅の立地によっては、自動車や電車の走行音や駐車場や工場からの機械音が聞こえる場合もある。そこは在宅勤務可否の条件とはせず、周辺の騒音が入らないように、単一指向性ワイヤレスヘッドセットを使うなどで、問題に対処することを想定した例となっている。
- 外部からの騒音、Wi-Fi接続の切断など、在宅勤務特有の問題に対しては、通常と異なる状況が発生する可能性があることを、あらかじめ顧客に公表しておくという方法もある。手段としてはホームページへの掲載と、電話着信時の自動ガイダンスでの案内がありえる。また、在宅勤務が理由で、代替商品や回答文書の発送が遅れる可能性がある場合は、在宅勤務実施中であることを公表しておくことも考えられる。

表3 (例) 7-A: 顧客対応中のサポート

※採用欄の○は例示であり、いずれかの選択肢を推奨するものではない。

No.	分類	チェック項目	選択肢	採用
1	AI活用のシステムによるサポート	・ 一次対応	・ AI型チャットボットによる一次対応	○
2			・ AI型チャットボットから有人チャットへのエスカレーション	
3		・ 回答探索	・ 社内用FAQ	○
4			・ 聴き取り項目リスト	○
5		・ 情報提供	・ 社内イントラネットURL	○
6			・ 顧客へのリコメンデーション	
7		・ アラート	・ 長時間対応アラート	○
8			・ 顧客感情起伏アラート	
9	SVへのヘルプ要求	・ 電話保留	・ 内線電話保留・転送	○
10		・ 手上げ	・ CMSの手上げ通知機能	
11			・ ビデオカメラ常時オンで手上げ	○
12	・ チャット	・ ビジネスチャット	○	
13	SVIによるモニタリング	・ 稼働状況	・ CMSのリアルタイム・レポート	○
14		・ 通話内容	・ CMSによるリアルタイム・モニタリング	○
15			・ ロガーによる通話録音・記録	○
16		・ アドバイス	・ CMSによるウイズパリング	○

表3 (例) 7-A: 顧客対応中のサポート(続き)

※採用欄の○は例示であり、いずれかの選択肢を推奨するものではない。

No.	分類	チェック項目	選択肢	採用
17	エスカレーション	・ 電話転送	・ 内線電話転送	○
18			・ 会話履歴	・ 会話音声のAIによるリアルタイム・テキスト化

表3のシナリオ解説

- 表3で赤枠で囲った項目はAIを活用した機能である。例では「AI活用のシステムによるサポート」の多くの項目に○が付いている。AIチャットボットで解決しない問題は、有人チャットに直接エスカレーションするのではなく、お客様に他のチャネルから入り直していただくことを想定した例になっている。
- AI活用については、先進的で費用的にも高いものもあるので、表3の例では「顧客へのリコメンデーション(用語解説参照)」、音声の変化をリアルタイムで監視する「顧客感情起伏アラート」、「会話音声のAIによるリアルタイム・テキスト化」は未採用としている。
- 電話対応では基本的にオフィスに居る時と同じCMS(用語解説参照)環境を確保することを想定している例である。SVへのヘルプ要求、いわゆる「手上げ」は、オフィスでも文字通り「手上げ」しているのであれば、PCのカメラを常時オンにしてビデオ会議状態を維持し、「手上げ」をするという方法もある。この方法はSV側からのオペレーター監視という意味でも、オフィスでの環境に近い。

表3の用語解説

「大塚商会のIT用語辞典」 <https://www.otsuka-shokai.co.jp/words/> の該当項目の冒頭語義部分から引用。出典元にはさらに解説あり。以下、別の出典元を注記している場合を除いて、同じ出典。

■チャットボット

➢「チャット」と「ロボット」を組み合わせた造語で「ChatBOT」と表記されることもある。テキストや音声を通じて、自動的に会話するプログラムのこと。「チャット」は、テキストを使いネット上でやりとりをすること、「ボット」は、人がコンピューターを使って行っていた作業を、ロボットが自動的に実行するプログラムのことを指す。1960年にワイゼンバウムが作成した「ELIZA(イライザ)」が最初とされている。

■リコメンデーション

➢推薦するという意味の「recommend」が語源。「リコメンド」とも呼ばれ、顧客におすすめの情報を提供するサービスのこと。ECサイトなどが顧客の訪問履歴や購入履歴などのデータに基づき、顧客に自動的に商品やサービスなどをすすめる仕組みを指す。また、顧客データなどを分析し、一定のアルゴリズムにより好みに合った商品やサービスなどを提案するソフトウェアやシステムを「レコメンドエンジン」と呼ぶ。

■CMS

➢コールセンターなどで、電話対応業務の履歴を記録することにより、オペレーターの業務を支援するシステム。「Call Management System」の頭文字を取り、「CMS」と表記されることもある。

■ロガー

➢コンピューター機器のログ(操作記録・通信記録・稼働記録など)を取る装置。

[出典: 小学館 デジタル大辞泉、コトバンク <https://kotobank.jp/> での検索による]

表4 (例)7-B: チーム内のコミュニケーション

※採用欄の○は例示であり、いずれかの選択肢を推奨するものではない。

No.	分類	チェック項目	選択肢	採用
1	チーム全体	・ 定例会議	・ Web会議	○
2			・ 電話会議	
3			・ 出社しての対面会議	○
4		・ 情報共有	・ イン트라ネットサイト	○
5			・ メール+添付資料	○
6			・ 面談	○
7	メンバー間	・ 情報共有	・ イン트라ネット掲示板	
8			・ 社内SNS	○
9			・ メール+添付資料	
10		・ 相談	・ 社内SNS	○
11			・ メール	○
12			・ 会社貸与のスマートフォンや携帯電話	
13	チーム内のグループ間	・ 情報共有	・ Web会議	○
14			・ 社内DB	○
15			・ 部署共有フォルダー	○
16		・ 会議	・ メール+添付資料	○
17			・ Web会議	○
18			・ 電話会議	○
19		・ 出社しての対面会議	○	

表4のシナリオ解説

- チーム全体のコミュニケーションについては、表4の例では、電話会議は採用せず、お互いに顔の見えるWeb会議を基本として、時には出社しての対面会議もあるという設定にしている。資料のリアルタイム共有という利点から、資料のメール送付で電話会議をするよりも、使い勝手が良いWeb会議を選択している例である。
- 上司との1対1の面談を定期的にWeb会議で実施している例である。これによって、在宅勤務での不安や問題の早期発見を図る。
- コンタクトセンター業務に従事するメンバー間での自由なコミュニケーション手段として、社内SNSやメールが使っている例である。いずれもテキストベースであり、オフィス内での雑談に代替する効果を期待するのは難しいかもしれない。それを補う手段として、Web会議を使うことも考えられる。なお、P27の表1のシナリオで受電業務に会社貸与のスマートフォンは使用していない想定なので、それに合わせて、メンバー間のコミュニケーションにも会社貸与のスマートフォンや携帯電話を使用しない例となっている。
- チーム内の各グループ間での情報共有については、オフィスに居る環境と同様、社内ネットワークに接続できる前提で、メールだけでなく、社内DBやイン트라ネット、部署共有フォルダーにアクセスできる前提の例となっている。

表5 (例)8-A: KPIによるパフォーマンス評価

※採用欄の○は例示であり、いずれかの選択肢を推奨するものではない。

No.	分類	チェック項目	選択肢	採用
1	接続品質	・ CMS	・ コンタクトセンターでの通常の測定指標 (例: 応答率、平均応答速度、SL)	○
2			・ 転送に伴う応答遅れや予期せぬ切断	
3		・ 音声	・ VoIP利用の場合の音声品質	○
4	対応品質	・ 操作	・ 的確で迅速なデータ検索や情報参照	
5			・ 通常環境と異なる機器操作への習熟	
6			・ スムーズなサポート要求やエスカレーション	○
7		・ 会話	・ コンタクトセンターでの通常の評価指標 (例: あいさつ、NGワード、NPS)	○
8	生産性	・ CMS	・ コンタクトセンターでの通常の測定指標 (例: 対応件数、稼働率、平均後処理時間、CPC)	○
9			・ 離席時間と理由	○
10		・ 休憩	・ 休憩時間の取得状況	○

表5のシナリオ解説

- 在宅勤務であってもオフィス勤務と同様、コールセンターで通常測定している指標はすべて把握できる前提の例となっている。それを大きく3つの指標(接続品質、応対品質、生産性)に分類している。
- 在宅勤務特有の状況として、「接続品質」については「転送に伴う応答遅れや予期せぬ切断」や「VoIP(用語解説参照)利用の場合の音声品質」をチェック項目の選択肢として入れている。表5の例では、前者は測定対象とせず、後者についてチェックしている。
- 対応品質についても、オペレーターとスーパーバイザーの双方がリモートで勤務している状態で、「スムーズなサポート要求やエスカレーション」を評価している例である。会話内容の評価については、通常のモニタリングを実施している例となっている。なお、点線赤枠は、AIを活用した対応品質評価も、定型文言を言っているか、NGワードを言っていないかなど、部分的には可能であることを示している。
- 在宅勤務によって、生産性が当初は下がるという事例もあるので、生産性の項目はオフィス同様にチェックしている例である。また、表5の例では、離席理由を把握する一方で、オペレーターの健康のために、適切に休憩を取っているかもチェックしている。

表5の用語解説

「大塚商会のIT用語辞典」 <https://www.otsuka-shokai.co.jp/words/> の該当項目の冒頭語義部分から引用。出典元にはさらに解説あり。以下、別の出典元を注記している場合を除いて、同じ出典。

- KPI
 - KPIとは、Key Performance Indicator(キー パフォーマンス インジケーター)の略で、「重要業績評価指標」と訳される。
 - [出典: シナジーマーケティング「マーケティング用語集」
<https://www.synergy-marketing.co.jp/glossary/>]
- CMS
 - コールセンターなどで、電話対応業務の履歴を記録することにより、オペレーターの業務を支援するシステム。「Call Management System」の頭文字を取り、「CMS」と表記されることもある。
- SL
 - サービスレベル (Service Level)。コールセンターにおけるサービスレベルとは、着信コール数に対して設定した時間内で応答されたコール数の割合のことを指し、繋がりがやすさを表す重要な指標。
 - [出典: ベルシステム24 コールセンターWiki
<https://www.bell24.co.jp/ja/ccwiki/cat/service-level.html>]
- VoIP
 - Voice over Internet Protocolの頭文字を取った略語。インターネット網やIP-VPN網といったIPネットワーク上で音声伝送を行う技術の総称。

表5の用語解説(続き)

- NPS
 - NPSとは、Net Promoter Scoreの略で、顧客ロイヤルティ(企業やブランド、サービスなどに対する愛着や信頼)を数値化するための指標のこと。NPSは対象者に「商品をどの程度親しい人にすすめたいと思うか」を問い、0~10点の11段階で答えてもらう。その点数で回答者を「批判者(0~6点)」「中立者(7、8点)」「推奨者(9、10点)」の3つに分類し、回答者全体の「推奨者」の割合から「批判者」の割合を引いたもので表される。
 - [出典: シナジーマーケティング「マーケティング用語集」
<https://www.synergy-marketing.co.jp/glossary/>]
- CPC
 - コールセンター・コンタクトセンターにおけるCPCとはCost Per Call(コスト・パー・コール)の略であり電話応対1通話にかかるコストのことを指す。
 - [出典: KDDIエボルバ 用語集 <https://www.k-evolva.com/glossary/cpc/>]

表6 (例)8-B: 個別のコーチングやメンタリング

※採用欄の○は例示であり、いずれかの選択肢を推奨するものではない。

No.	分類	チェック項目	選択肢	採用
1	メンタルケア	心の健康	外部専門家による電話やチャットでの健康相談	○
2			問診表や健康チェック・アプリによるうつ症状の早期発見	
3		絆の確保	在宅勤務でも会社とのつながりを感じられるような社内広報	○
4	上司や同僚との日常的なコミュニケーション		○	
5	コーチング	業務の遂行	在宅勤務日報へのフィードバック	○
6			週次や月次でのパフォーマンス評価	○
7			業務に必要な研修の割り当て	○
8		労働環境	在宅勤務の労働環境の定期的チェック	○
9	メンタリング	仕事を通じた成長	先輩社員によるメンター制度	○
10			外部専門家によるキャリア・カウンセリング	
11		ワーク・ライフ・バランス	家事・育児・介護・看護・病気治療などと仕事を両立するための制度の活用	○

表6のシナリオ解説

- 長期に渡る在宅勤務ではメンタルヘルスの問題が懸念される。その対策として、専門家によるサービスを活用している例である。また、社員同士のつながりが感じられるような社内コミュニケーションもチェック項目に入れている例がある。
- 業務の遂行を支援するためのコーチングは、オフィス勤務時と同様、在宅勤務中もリモートで続けることになる。表6の例では、在宅勤務の労働環境のチェックは、在宅勤務開始時だけでなく、その後も定期的実施することを想定している。
- 現在の担当業務だけに限らず、将来的なキャリアパスや家庭との両立など、より広い意味でのメンタリングでは、会社にメンター制度があれば、それを活用することも考えられる。あるいは、在宅勤務を活かして、より柔軟な働き方を志向するのであれば、フレックスタイム制や分断勤務制度など、それに合致した会社の人事制度を適用することもできる。

表6の用語解説

■メンター制度

➤メンター制度とは、新人や後輩に対して職務上の相談にとどまらず、個人的な問題まで幅広く相談に乗り、助言を与えるメンター(先輩)を配置する制度。

[出典: エン・ジャパン 人事・労務Q&A https://partners.en-japan.com/qanda/desc_427]

グローバル・メディア情報研究会
2021年度の展望

- グローバル・メディア情報研究会の2020年度の研究成果として、本資料【「コンタクトセンター業務の在宅勤務化とAI活用」在宅勤務導入の手引き】を公表した。図表で解説しているのは、あくまで例示であり、いわゆるベストプラクティス(成功事例)ではない。従って、その妥当性を示したり、推奨したりするものではないが、導入や活用を進めようとしている企業で参考としていただければ幸いである。
- 当研究会では2021年度は、在宅勤務化に伴うスーパーバイザーの職務範囲の拡大や、それを担える人材の育成もテーマに入れ、ヒューマンリソースの側面からも研究を進めたいと考えている。
- 本資料、当研究会についてのお問い合わせは、下記、ACAP研究所のメールアドレスまでお願いいたします。

kenkyu@acap.jp

ACAP研究所

2020年度(2020年4月～2021年3月)
グローバル・メディア情報研究会メンバー

- 中野則行 (個人会員) リーダー
- 大泉 智 (株)ファンケル
- 大橋潤二 (株)明治
- 西村和之 (株)ファンケル
- 松谷 聡 (明治安田生命保険(相))
- 前川 正 (個人会員) オブザーバー

2020年度当初は研究会メンバーであった、原 弘行 研究所担当理事(ユニ・チャーム(株))には、理事就任後も引き続き当研究会へご参加いただき、貴重な情報やご意見を頂戴いたしました。この場を借りて厚く御礼申し上げます。