

「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

公益社団法人消費者関連専門家会議（通称・ACAP＝ エイキャップ、所在地：東京都新宿区、理事長：村井正素）ACAP研究所「グローバル・メディア情報研究会」では、2020年度研究成果として、「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』」を公表しました。

コンタクトセンターの在宅勤務導入および AI を活用する場面でチェックすべき項目を挙げ、在宅勤務導入の手引書として作成しています。

コンタクトセンターの在宅勤務導入を検討中の企業の皆さまに、広くご活用いただける内容です。ACAP ホームページ下記 URL よりご覧ください。

https://www.acap.or.jp/research/ari_gm2020/

1. 研究の背景

ACAP 研究所「グローバル・メディア情報研究会」では、企業のお客様対応部門における AI 活用をテーマに研究活動を行ってきました。2020 年度はコロナ禍における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ったことから、在宅勤務化と AI 活用を結び付けた研究を進め、その成果をまとめました。

在宅勤務は、テレワークの 1 形態であり、本手引きは、コンタクトセンター業務の在宅勤務化に限定しています。

2. 「手引き」作成の目的

在宅勤務時に AI の活用が想定される場面として、例えば、在宅勤務中のオペレーターに AI がナレッジベースから顧客情報を提示することで対応を容易にしたり、サポートが必要な状況にあるオペレーターを AI が検知し、遠隔でモニタリングしているスーパーバイザーに知らせたりすることなどが挙げられます。

また、1 次対応を AI に任せ、それでは完結しない電話を在宅勤務中のオペレーターが受けるなど、AI と人との協働形態も考えられます。本手引きでは、AI の活用が想定される実際の場面でチェックすべき点を挙げ、コンタクトセンターの在宅勤務化や AI 活用を検討中の企業の方に、導入時のフローとして参考にさせていただけるように作成しました。

3. ACAP 会員企業における在宅勤務の実施状況

■1回目の緊急事態宣言(令和2年4月7日発出)下での状況

ACAP では、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、2020年7月～8月に会員企業544社に対し、アンケート調査を実施し、186社から回答を得ました(回答率34.2%)。

お客様対応部門では、その業務特性や情報セキュリティーなどの面で、在宅勤務は難しいと思われてきましたが、「お客様対応部門に新たに在宅勤務を導入した企業は5割超」との結果が得られました。

今後、BCP(事業継続計画)や働き方改革などの点から、お客様対応部門でも、リモートワークが進展するものと思われます。調査結果は下記 URL をご参照ください。

<https://www.acap.or.jp/wp/wp-content/uploads/2020/10/20201022covid19ARItiyosahokoku.pdf>

■2回目の緊急事態宣言(令和3年1月7日発出)下での状況

ACAPでは、2021年1月18日～1月22日にも、会員企業541社に対し、2回目の緊急事態宣言下でのお客様対応に関する緊急調査を実施し、196社から回答を得ました(回答率36.2%)。

その結果、「対応担当者のテレワークを実施しているのは55.1%」と5割を超えた一方、お客様対応部門で苦慮している点として、「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」、「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、ストレスの問題がある」など、苦悩する声も多く寄せられました。

調査結果は下記 URL をご参照ください。

<https://www.acap.or.jp/wp/wp-content/uploads/2021/02/20210201covid19ARItiyosahokoku.pdf>

4.「在宅勤務導入の手引き」とは

コンタクトセンターの業務は主に、

- ①電話対応やメール、チャット対応
- ②①の業務を支援するスーパーバイザー業務
- ③情報整備やレポート作成、製品の受領・発送 などから構成されています。

ニューノーマルの働き方が浸透しつつある状況下で、コンタクトセンター業務の一部でも在宅勤務で実施しようとする場合に、何を検討すべきなのか？

『手引き』では、順を追って、図や表の形で説明しています。表では、考えられる取り組みの選択肢を分類して紹介し、その中からどれを選択するかを例として示しました。

業界や企業によってさまざまな判断や選択肢があり得るため、この手引きに掲載した選択を推奨するものではありませんが、自社の現状の振り返りや、今後の推進計画のご参考にさせていただきます。

—掲載内容—

●作成の背景と目的(P3)

●在宅勤務実施の状況(P6)

ACAP会員各社の在宅勤務実施状況

●在宅勤務導入の手引き(P19)

在宅勤務導入の前提条件(図)、在宅勤務導入の全体フロー(図)、IT・インフラの設定(表)
在宅勤務環境の確保(表)、顧客対応中のサポート(表)、チーム内のコミュニケーション(表)
KPIによるパフォーマンス評価(表)、個別のコーチングやメンタリング(表) ほか

以上

◆本件に関するお問い合わせ先

公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)

ACAP 研究所 所長 佐藤喜次 TEL : 03-3353-4999 メールアドレス: kenkyu@acap.jp

公益社団法人 消費者関連専門家会議(ACAP)

企業や団体の消費者関連部門の責任者・担当で構成する組織として、1980年の設立以来、企業の消費者志向経営の推進、消費者対応力の向上、消費者、行政、企業相互の信頼の構築に向けて、各種研修、調査、消費者啓発活動、交流活動等を行っています。

英文表記の the Association of Consumer Affairs Professionals の頭文字をとり、ACAP(エイキヤップ)の名前で親しまれています。

会員数	正会員数 670名(529社)。全会員数795名 (2021年5月19日現在)
理事長	村井 正素 (むらい まさし) 住友生命保険相互会社
特別顧問	高 巖 (たか いわお) 麗澤大学大学院経済研究科教授
所在地等	【事務局】 〒160-0022 東京都新宿区新宿 1-14-12 玉屋ビル 5F TEL 03-3353-4999 FAX 03-3353-5049 https://www.acap.or.jp 【大阪事務所】 〒540-0028 大阪市中央区常盤町 2-1-8 FGビル大阪 7F TEL 06-6943-4999 FAX 06-6943-4900