

「コンタクトセンター業務の在宅勤務化に伴う変化への対応」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)傘下の組織であるACAP研究所「グローバル・メディア情報研究会」では、2021年度の研究成果として、「コンタクトセンター業務の在宅勤務化に伴う変化への対応」を公表しました。在宅勤務の導入によって、コンタクトセンター業務を行う企業と社員双方に生じる変化、それらに対する企業・個人の対応を項目ごとにまとめたものです。詳細は、ACAPホームページに掲載の報告書をご覧ください。

https://www.acap.or.jp/research/ari_gm2021/

◆本報告におけるトピックス

- ・在宅勤務の導入によって働き方が多様化することで、よりよい人材を集めやすくなるが、一方で見えない勤務状況の中で、評価における公平性の担保という課題も発生する。
- ・在宅勤務の執務環境はお客様への「対応品質」に直結するため、対応者への一定の支援が必要となるが、企業にとっては、チェック機能とコスト管理が求められる。

◆研究の背景と目的、研究手法

「グローバル・メディア情報研究会」では、2020年度の研究成果として、2021年4月に「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』」を公開した。2021年度は在宅勤務の検討や実施にあたり、より幅広い視点を各社に提供することを目的に、その発展形として、「コンタクトセンター業務の在宅勤務化に伴う変化への対応」をテーマに研究を行い、報告書にまとめた。

研究にあたっては、ACAP会員を対象とした調査・ヒアリングのほか、所属する研究員のキャリアに基づく知見、各種文献などを参考に、研究会内部での検討・考察を行って取りまとめた。

【報告書の構成(目次)】

・概要 (報告書の要旨)

1. 作成の背景と目的
2. 在宅勤務の実施状況と今後の意向
3. コンタクトセンターの業務の分類
4. 在宅勤務化による効果や変化と会社としての対応
5. 在宅勤務化への障害と会社としての方策
6. 在宅勤務化で要求されるスキルと人材育成
7. AI と人による対応品質評価
8. グローバル・メディア情報研究会について

◆研究報告の概要

1. 「コンタクトセンター業務の在宅勤務化に伴う変化への対応」について

以下、3つのテーマを立て、それぞれ異なる5つの観点からのアプローチにより、検討・考察を行った。

テーマ	観点
在宅勤務化の効果・変化と企業の対応	「リスク管理」、「就労条件」、「執務環境」、「コスト管理」、「サービス品質」の5つ
在宅勤務化を妨げる障害と解決への方策	「システム」、「情報セキュリティ」、「執務環境」、「評価」、「研修」の5つ
在宅勤務化で新たに要求されるスキルと人材育成	「時間管理」、「業績管理」、「ITスキル」、「判断力」、「スタッフ管理」の5つ

■在宅勤務化の効果・変化と企業の対応（一部抜粋）

【リスク管理】

在宅勤務化がBCPの手段の1つとして機能することが期待される一方、情報セキュリティ面でのリスクが高まる。

【就労条件】

働き方改革の一環として人事制度面での整備が必要になるが、企業、社員双方で就労条件の柔軟度が高まる。一方、立場の違いや社員の家族構成、育児・介護の負担などによって、その受け止め方には大差があるものと思われる。導入にあたっては多面的な検討の上、慎重な実施や調整が必要になるであろう。

【執務環境・コスト管理・サービス品質】

在宅環境の整備に左右され、一定の水準を維持するためには社員への金銭的補助も必要になる場合があり、「コスト管理」が要求される。執務環境はお客様への「サービス品質」にも直結するため、入念なチェックが必要になるだろう。

■在宅勤務化を妨げる障害と解決への方策（一部抜粋）

【システム】

PC やディスプレイなどの個別のハードウェアの性能からネットワークやシステム構成などの全体的な IT 環境までオフィス勤務と同等の状態を確保しようとする、いくつかの課題が出てくる。

【情報セキュリティ】

個人情報や社外秘情報へのリモートアクセスに伴う課題が生じる。これは自宅の「執務環境」にも左右される。お客様対応に関する情報を家族に見せない、聞かせない環境が確保できるかが鍵となる。他方、お客様対応において生活音が入ってしまうを防ぐためには指向性マイクの付いたヘッドセットの使用などがあげられる。

【評価】

経営層、評価者である管理職、評価される社員のいずれにも、在宅勤務下において公平性を保てるという意識の変容が必要になるだろう。一方で、重要な場面では出社面談も組み合わせるハイブリッド運用も有効と思われる。

■在宅勤務化で新たに要求されるスキルと人材育成（一部抜粋）

【時間管理と業績管理】

在宅勤務において本当に働いているのか疑心暗鬼に陥るのを防ぐには、時間管理と業績管理のスキルが必要である。在宅勤務化をきっかけに、従来のオフィス勤務でもそれができていたのかを振り返ることになるだろう。

【ITスキル・判断力】

リモート勤務に伴う機器操作の違いや、障害発生時の対応など、オフィス勤務では発生しない状況への対応スキルも要求される。「判断力」も同様で、離れた場所で勤務している状況では、オフィス勤務時以上に高度な判断力が求められる。

【スタッフ管理】

スタッフ管理者あるいはデータを管理する立場にある社員にとっては、リモートで実施する難しさがああり、その克服には、より高いコミュニケーション能力が要求されるだろう。

2. 「AIと人による対応品質評価」について

在宅勤務化で要求されるスキルと人材育成についての考察を踏まえ、サービス品質向上、スタッフ管理、ひいては人材育成の手段の1つとして、「AIと人による対応品質評価」の可能性を検討した。これは、人にしか評価ができない点は何かという考察にもつながる。

■AIが検知可能な対応品質評価項目の考察

- ・「話し方」、「ことば遣い」、「マナー」については、各項目ともAIによる検知が可能と考えられる。
- ・「あいづち」、「質問力(お客様の要望を汲み取る質問など)」、「ホスピタリティ」については、大半の項目でAIによる検知が難しいと考えられ、人が評価している項目を全てAIでカバーできるわけではないと推測される。
- ・考察結果はAIによる検知の可能性であり、検知したデータをどう評価するかは最終的に人による判断による部分があり、AIにどこまで対応品質評価を任せられるかは慎重な検討が必要と思われる。

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: acap@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(エイキャップ)の名前で親しまれています。

会員数	正会員数 653 名(513 社)。全会員数782 名 (2022年4月20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) 明治大学経営学部 特任教授
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