

Press Release

trans
cosmos
people & technology

2011年1月12日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、在宅型コールセンターサービスの実証実験を開始 ～クラウドサービス(SaaS型CRMシステム)とIP電話を活用～

トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝、証券コード:9715、以下、トランスコスモス)は、テレワーク方式の業務のひとつとして在宅型コールセンターサービスの提供を目指し、SaaS型CRMシステムを活用した、在宅オペレーターによるコールセンター業務の検証を、2010年12月より開始しました。

テレワークとは、ICT(情報通信技術)を活用した時間と場所にとらわれない柔軟な働き方で、就業者の仕事と生活の調和をはかりつつ個々人の意欲・能力などを発揮することにより、業務効率・生産性の向上を実現するものです。その普及を通して、企業にとっては優秀な人材の確保、コスト削減、災害時の事業継続性が確立されます。また、ワークライフバランスの実現、少子高齢化対策、就業機会の創出、地方の地域活性化などの社会的課題の解決に貢献できることから、新しい事業として、注目されています。

トランスコスモスはこのような背景の下、コールセンターオペレーションと、SaaS型CRMシステムを組み合わせた在宅型コールセンターサービスの来年度の事業化を視野に入れ、実証実験を開始しました。コールセンター業務におけるサービスレベルの維持・向上、繁忙に応じた柔軟なオペレーターの配置による人件費・インフラ費用の削減、従業員のワークライフバランス向上を実現するサービスの確立を目指し、業務検証を行います。

在宅型コールセンターサービスの実証実験について

1. 概要

市場調査やミステリーコールなど、個人情報を取り扱わない業務に限定します。在宅オペレーターがIP電話を使用して、電話帳からランダムに抽出した番号に対し調査を行い、発信状況と対応履歴の管理全般をSaaS型CRMシステムで行います。在宅オペレーターは、システムの動作確認、架電作業、対応状況の入力をし、スーパーバイザーは、トランスコスモスのコールセンターにて、オペレーターの進捗管理、モニタリング、サービス品質の管理などマネジメント全般を実施します。SaaS型CRMシステムの活用により、スーパーバイザーは複数拠点に点在する在宅オペレーターの対応状況をリアルタイムに把握することが可能です。

2. 体制

実証実験における在宅オペレーターおよびスーパーバイザーは、現在、トランスコスモスのコールセンターに勤務する人材にて、実施します。

3. 実施の目的

サービス品質、システムの操作性、マネジメント手法など、サービス化に向けた有効性を検証します。

トランスコスモスは、今後、顧客満足度の維持・向上、サービスの低価格化、柔軟なオペレーションの提供を通じてお客様企業のビジネスを支援するとともに、ワークライフバランスの向上、通勤緩和、地方での就業機会の促進、地方経済の発展に貢献できるよう、サービスの事業化を目指します。また、クラウドサービスを活用した在宅型業務の第2弾として、データエントリー業務など、広範囲なサービスの展開も検討していきます。

<ご参考>テレワークに関する補足情報

2010年22年6月29日に開催された経済界、労働界、地方公共団体の代表者、有識者、関係閣僚により構成される「仕事と生活の調和推進官民トップ会議」によって、「仕事と生活の調和(ワーク・ライフ・バランス)憲章」と「仕事と生活の調和推進のための行動指針」について、改定案の合意がなされました。その新たな行動指針で設定された14の数値目標の中に、在宅型テレワーカーを2015年までに700万人にすることが新たな目標値として設定されています。

トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です。
その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です。

(トランスコスモス株式会社について)

1966年に事業を開始して以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より付加価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。コールセンターサービスをはじめ、ビジネスプロセスアウトソーシングサービス、デジタルマーケティングサービスなど、それぞれのサービスを単独、または融合させることで、お客様企業にマーケティングの最適化および効率化、売上の拡大、新規顧客の獲得などを実現する、総合的なITアウトソーシングサービスを提供しております。さらに、これらのサービスは国内だけでなく、アジアを中心に、グローバルに展開しております。当社は高品質なアウトソーシングサービスを世界規模で提供する、お客様企業の「Global IT Partner」を目指しています。(URL: <http://www.trans-cosmos.co.jp>)

報道関係者お問い合わせ先

トランスコスモス株式会社 広報宣伝部 富澤・小林
Tel:03-4363-0123 Fax:03-4363-1123