

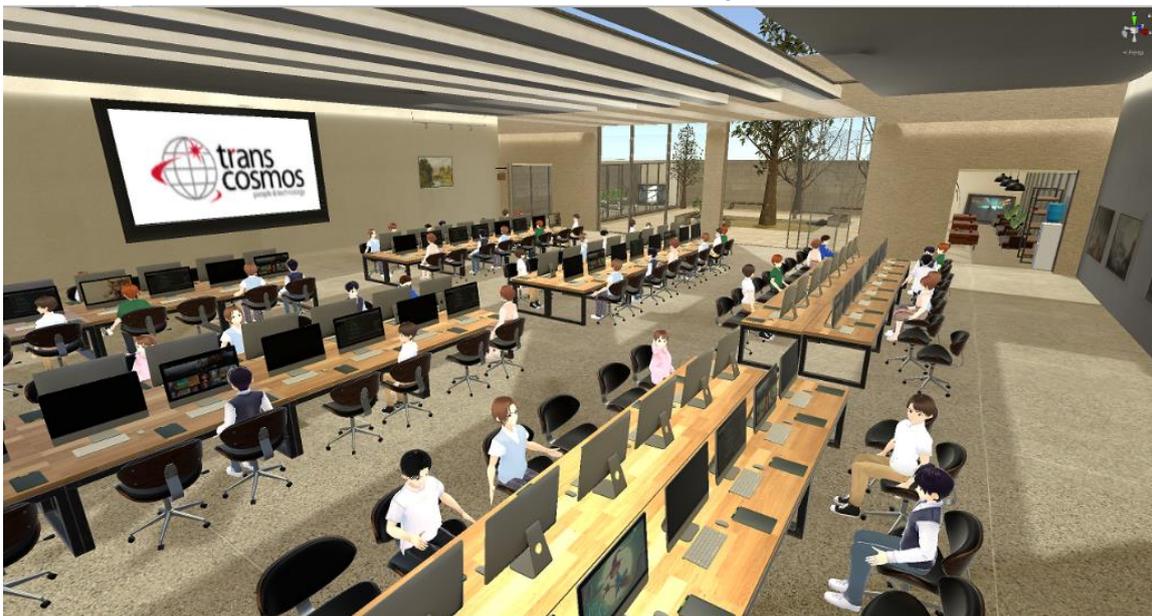
2022年9月1日
トランスコスモス株式会社
NTTコミュニケーションズ株式会社

トランスコスモスとNTT Com、メタバース上での「バーチャルコンタクトセンター」活用に向け、実証実験を開始

トランスコスモス株式会社（本社：東京都豊島区、代表取締役共同社長：石見浩一、牟田正明、以下 トランスコスモス）とNTTコミュニケーションズ株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：丸岡亨、以下 NTT Com）は、メタバースを活用した新たなコミュニケーションのあり方を創出する取り組みを推進しています。この一環として、企業と従業員のコミュニケーションを対象として、2022年8月よりメタバース上での「バーチャルコンタクトセンター」の実証実験(以下 本実験)を開始しました。本実験では、分散拠点化されたコンタクトセンターを集約、さらに在宅オペレーターもバーチャルコンタクトセンターに集約することで、場所にとらわれない働きやすいコンタクトセンター環境の構築を目指します。

■イメージ図

バーチャルコンタクトセンター



1.背景

デジタル化によるオンラインコミュニケーション技術の発達、テレワークの推進や地方移住など、雇用市場は大きな転換期を迎えているとともに新たな課題も生じています。トランスコスモスのデジタルコンタクトセンター事業では、多様化する働き方に合わせて国内外拠点の拡張（国内 33 拠点、海外 50 拠点）、さらにテレワークに対応するため「在宅コンタクトセンター」（業界最大の国内約 3,000 席、海外約 10,000 席）に取り組み、国内外あわせて約 55,000 人の従業員が働いています。

トランスコスモスはさまざまな手段でコンタクトセンターサービスを提供していますが、首都圏をハブセンターとして、地方センターや海外センターに拠点分散させる運用では、管理層のダブルコストや拠点制約による優秀人材確保が課題になっていました。また在宅オペレーターは、働き方の自由度というメリットはありますが、リアルでは当たり前であったコミュニケーションがとれなくなったことで孤立感といった課題も生じていました。これらの課題を解消し、コンタクトセンターサービスをより進化させていくために「バーチャルコンタクトセンター」の実証実験を開始しました。

NTT Com はさまざまなワークスタイル変革サービスやソリューションの提供を通じて、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方の実現に貢献しています。さらに、近年 XR 技術を用いた新たなサービスやソリューションの開発にも積極的に取り組んでいます。

2.本実験の概要と検証内容

本実験では、コンタクトセンターをメタバース上に構築し、各拠点や在宅で働いている従業員をバーチャルコンタクトセンターに集約することで、拠点分散での運用や在宅オペレーションにおける課題の解消に取り組むとともに標準オペレーション確立に向けた検証を実施します。

●検証内容例：

- ・メタバース上でのコミュニケーションにより、リモートでの孤立感の解消を検証
- ・メタバース上でのスムーズな情報共有やエスカレーションの実施により、管理者比率の低減を検証
- ・バーチャルコンタクトセンターのオペレーションルールの設計、実用性を検証
- ・オペレーター利用端末、環境最適解の検証

3.各社の役割

トランスコスモス：

- ・バーチャルコンタクトセンター運用
- ・運用データの収集/分析による、バーチャルセンターのパッケージ化準備

NTT Com：

- ・電話・通信機能（Arcstar IP Voice、フリーダイヤルなど）の導入・運用
- ・メタバースサービス NTT XR Coworking（空間・アバター）^{※1}の提供

4.両社コメント

トランスコスモス株式会社 取締役 副社長執行役員 松原 健志のコメント：

「トランスコスモスではコンタクトセンターの在宅化を推進し、在宅コンタクトセンターとして今年度 4,000 席を目標にしています。本実証実験をスタートに、在宅業務における孤立感を無くすために、従業員が同じ場所で働いているような体験をメタバース上で実現するバーチャルコンタクトセンターの構築に本格的に取り組んでいきます。在宅環境でより高品質なサービスを提供していくことで、今後もコンタクトセンターの多様な働き方を加速させていきます。」

NTT コミュニケーションズ株式会社 プラットフォームサービス本部 コミュニケーション&アプリケーションサービス部長 高橋 聡子のコメント：

「NTT Com では、これまでさまざまなワークスタイル変革を実現するサービスを提供してきました。本実験では、トランスコスモス様が課題とされている『在宅業務におけるオペレーターの孤立感』の解消に向けて、数百人のオペレーターがメタバース上に構

築したバーチャルコンタクトセンターに集まることで、あたかも現実世界の大规模コンタクトセンターと一緒に働いているかのような体験の実現を目指します。NTT Com は、このような新たな働き方実現に向けたサービス開発に積極的に取組み、次世代型コンタクトセンターの実現に貢献していきます。』

5.今後の展望

トランスコスモスは、メタバースに関する取り組みを推進し、企業・従業員のコミュニケーションを繋ぐだけでなく、企業と顧客のコミュニケーションに対して「バーチャルコミュニケーションサービス」^{※2}の提供も進めていきます。本実証の結果を踏まえ、両社はメタバースを活用した新たなコミュニケーション創出により、多様化する働き方をサポートし、サステナブルな社会の実現に貢献していきます。

※1 NTT XR Coworking : <https://group.ntt.jp/nttxr/service/service00006/>

※2 バーチャルコミュニケーションサービスのリリース :

https://www.trans-cosmos.co.jp/company/news/220901_0002.html

(トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは 1966 年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より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。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界 28 の国と地域・171 の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模での EC 市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界 46 の国と地域の消費者にお届けするグローバル EC ワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL : <https://www.trans-cosmos.co.jp>)

(NTT コミュニケーションズ株式会社について)

NTT コミュニケーションズ株式会社は 1999 年に設立され、通信事業者ならではの高品質なインフラと技術を活かし、ネットワーク、クラウド、コロケーション、アプリケーション、セキュリティなどの多岐にわたる ICT サービスを展開しています。2022 年よりドコモグループにおける法人事業の中核を担う企業として、社会・産業のグローバルレベルでの構造変革や、新たなワークスタイルの創出、地域社会の DX 支援などの価値を提供していきます。詳細は <https://www.ntt.com/>をご確認ください。