

Press Release



2021年6月24日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、在宅コンタクトセンターサービスのさらなる普及を目指し在宅 CC サポートデスクを本格稼働 在宅の4つの課題を解決し、在宅コンタクトセンターの定常化を強力に後押し

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)は、在宅コンタクトセンターサービスのさらなる普及を目指し、在宅 CC(コンタクトセンター)サポートデスクを6月より本格稼働します。在宅の障壁となっていた4つの課題をより高い次元で解決することで、長期化するコロナ禍において高い事業継続性を発揮する在宅コンタクトセンターの定常化を強力に後押しします。



トランスコスモスでは働き方の多様化の観点から、これまでもコンタクトセンターの在宅化を推進してきましたが、新型コロナウイルスの影響により事業継続のためのBCP対策としてコンタクトセンターの在宅化が一気に進みました。それに加え、最近ではBCP対策ではない在宅を前提として業務設計を行う「在宅コンタクトセンターの定常化」が、高い事業継続性と時勢にマッチした働き方を提供でき、さらにコストメリットも大きいことからお客様企業のニーズが非常に高まっています。

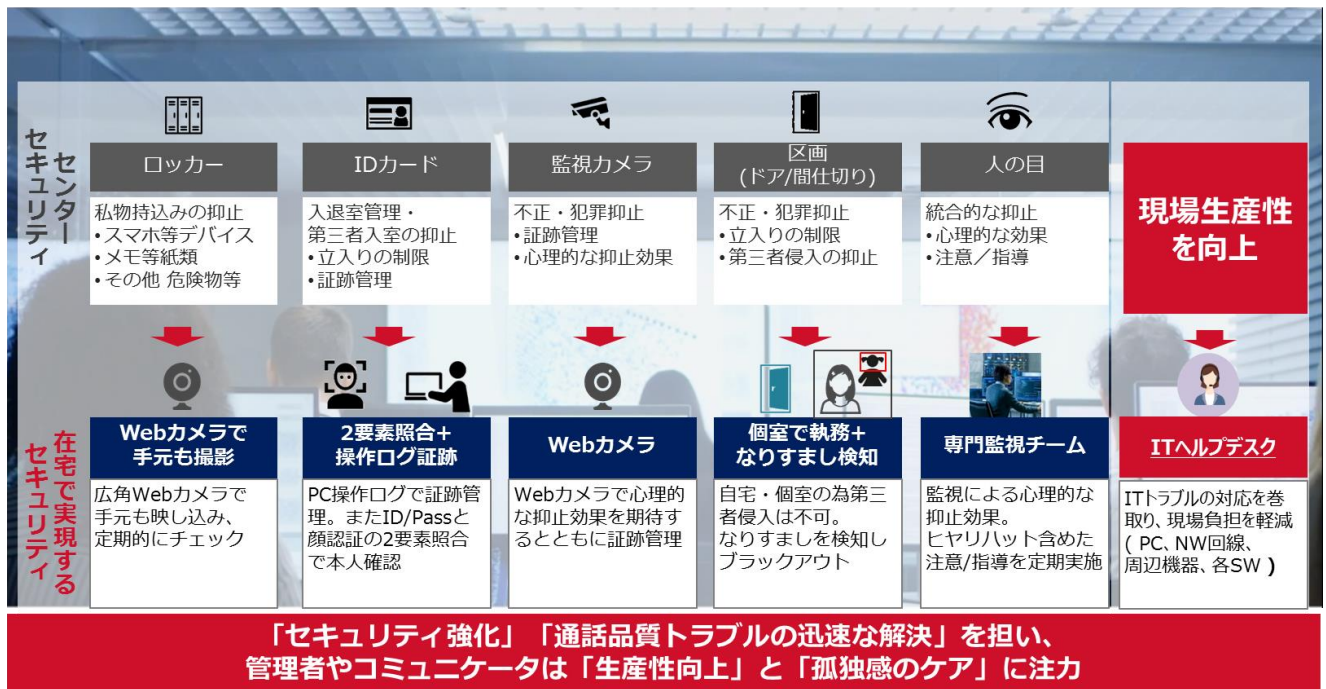
在宅化には「セキュリティ」、「通話品質」、「生産性」、「在宅の孤独感」という4つの課題があります。在宅環境で「セキュリティ」を担保し、「通話品質」と「生産性」を維持し、ひとりきりで業務を行う「孤独感」を打ち消すためには、IT・デジタル実装はもちろん、リスクやトラブルを常に見守り迅速にサポートするとともに、ひとりひとりへの丁寧なケアやコミュニケーションを、高い総合力で組織的に行う必要があります。

■在宅 CC サポートデスクがコンタクトセンターの完全在宅を推進

トランスコスモスでは現在、国内2,000席、海外6,000席の計8,000席が在宅コンタクトセンターとして稼働しており、在宅業務を数多く経験することで蓄積したノウハウにより、オペレーショナルエクセレンスを獲得し、数多くの実績を有しています(※)。これらを活用し、より高い機能性で課題解決をはかるため、これまで各コンタクトセンター拠点にて対応していたサポートデスク機能を集約した在宅 CC サポートデスクを設置し、6月より本格稼働します。管理者とコミュニケーターの作業負荷や精神的負担となっていた「セキュリティ」の監視やリスクチェック、「通話品質」などのトラブル対応を、解決ノウハウを集約した在宅 CC サポートデスクが迅速に解決することで、管理者とコミュニケーターは「生産性」に注力することができ、また負担が軽くなった分で綿密なコミュニケーションをはかり「在宅の孤独感」を和らげることで、在宅コンタクトセンター定常化を後押しします。

※参考:実績の一例「ホンネで語るコンタクトセンターの在宅勤務」:https://www.trans-plus.jp/blog/service/202009_remotework

在宅CCサポートデスク -在宅の4つの課題を組織的に解決-



- 1. セキュリティ監視:** 仮想デスクトップ、ID 管理、インターネット閲覧などのベースセキュリティを担保しながら、Web カメラや PC 操作ログなどのデータを有人の監視デスクが定期監視。さらになりすまし検知によるブラックアウト機能なども備え、不正操作などに対する速やかな対処と安全な業務運用を実現
- 2. IT ヘルプデスク:** 在宅環境で機器や NW トラブルが起きた際にはフルサポート。PC・ネットワークや周辺機器・ソフトウェアなどの操作サポートはもちろん、トラブル時にはヘルプデスクとして解決を促進

■在宅コンタクトセンターサービス動画をリリース

監視専門部隊の詳細などをまとめた動画をリリースしています。トランスコスモスでは在宅コミュニケーターがどのように業務を実施しているかや、サービスの特長をまとめています。

https://www.trans-cosmos.co.jp/company/video/homebased_cc.html

<https://www.youtube.com/watch?v=-h3K5XJ9rpl>

※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)

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 30 の国と地域・166 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 48 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>)