

au の個人のお客さまサポート窓口の一部を在宅化 在宅・通常センターのハイブリッド運用の好事例

株式会社 KDDI エボルバ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：若槻肇、以下 KDDI エボルバ）は、KDDI 株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：高橋誠）の au の個人のお客さまサポート窓口における「在宅コールセンター」の事例を公開いたしました。

Tomorrow, Together
KDDI Case
ハイブリッド型「在宅コールセンター」の最適解

- Point ① 在宅・通常のハイブリッド運用でセキュリティ・品質の担保
- Point ② 手厚いフォロー体制と育成でスキル向上・退職率低減
- Point ③ 多様な働き方で企業と働く人の Win-Win な関係の実現

● KDDI 様「在宅コールセンター」事例：<https://www.k-evolva.com/case/ict/aucs.html>

コロナ禍に伴う出勤抑制の方策として広がったテレワーク（在宅勤務）は、企業と消費者間のコミュニケーションを支えるコンタクトセンターでも広がっています。KDDI エボルバが受託・運営するコンタクトセンターの例では、完全在宅化と、オンサイトのセンターとオフサイトの「在宅コールセンター」のハイブリッド運用の 2 パターンがあり、いずれも、BCP 対策や通勤・オフィス運営のコスト削減、子育て・介護世帯や短時間勤務/夜間時間勤務などの個人の希望に合わせた勤務形態・時間を提供する人材難を解決する企業の中長期戦略に有効な施策になっています。

au の個人のお客さまサポート窓口では、災害発生時や感染症拡大時等のさまざまな環境下のライフラインになる通信インフラのお客さま対応を維持し続ける責任をもちます。同窓口では、オンサイトのコールセンターと「在宅コールセンター」のハイブリッド運用を採用しており、環境や時勢に影響されない安定的なお客さまサポートを提供し、コミュニケーターの雇用を守り、働き方に対する多様なニーズを満たしています。



本事例では、「在宅コールセンター」のセキュリティ担保やコミュニケーターの心的障壁の排除、スキル向上の仕組み作りから効果までお伝えしています。在宅運用を開始した 2021 年 3 月から在宅席数規模を約 7 倍に拡大し、通常センターと同等の品質向上と退職率の低減を実現した好事例になっております。

● KDDI 様「在宅コールセンター」事例ダウンロード

<https://info.k-evolva.com/public/application/add/214>

KDDI エボルバは、今後も、真の CX を高める BPO・コンタクトセンターサービスと DX 推進で磨いたノウハウ、技術力を通じて多くの好事例を創出するとともに、クライアント企業様の事業課題を解決する「顧客体験価値の向上」と「クライアント企業様の本業に貢献」という 2 つのカスタマーサクセスの実現を目指してまいります。

- KDDI 様 在宅コールセンター事例 : <https://www.k-evolva.com/case/ict/aucs.html>
- 在宅コールセンターサービス : <https://www.k-evolva.com/news/detail20201110.html>

・本リリース本文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。