

KDDI お客さまセンターの一部サポート業務における在宅対応を支援 変化する環境に対応した事業継続とオペレータの安全かつ多様な働き方を実現

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）が、運用構築の検証に協力した KDDI 株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：高橋誠、以下 KDDI）の KDDI お客さまセンターにおける一部サポート業務の在宅対応が、2021年3月22日より開始されます。

なお、在宅対応は、さまざまな環境下においてお客さまサポート業務を継続し、KDDI エボルバ社員を含むオペレータの健康と安全を確保しながら多様な働き方の実現を共に目指すものです。

昨今、ライフスタイルの多様化・変化にあわせてワーク・ライフ・バランスを実現する働き方の変革、および、新型コロナウイルス感染症などの有事発生時にもお客さまサポートを提供できる安全を確保した事業継続が求められています。一方、お客さまサポート業務の在宅化は、お客さまの個人情報等に関する機密情報の取扱いが課題となっておりました。

このたび KDDI エボルバは、KDDI が構築した仮想デスクトップ導入による『個人情報端末に保存されない仕組み』等の対策に基づき、お客さまサポート業務の運用構築を支援し、一部在宅対応を実現しました。

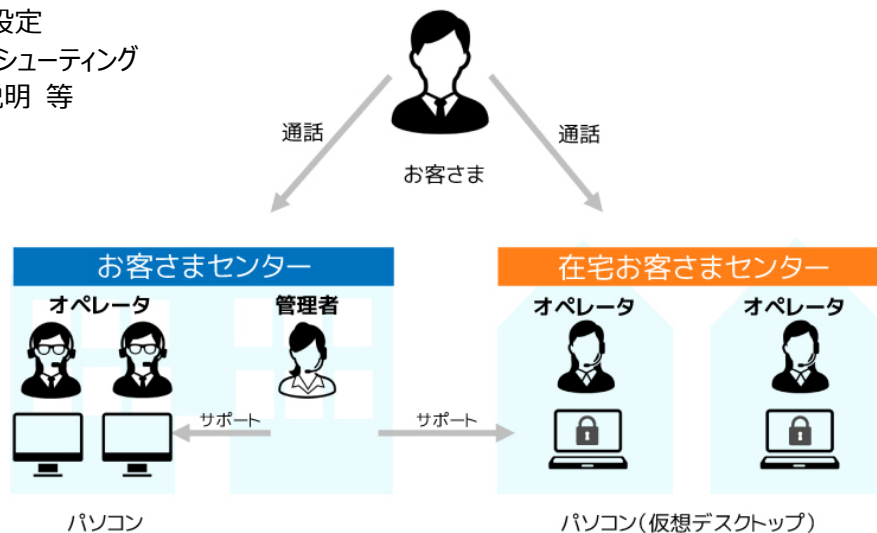
これにより、パンデミックや大規模災害が発生した場合においても、コールセンター・コンタクトセンターの継続提供を実現し、KDDI とその先にいらっしゃるお客さまをサポートしてまいります。

KDDI エボルバは、これからもセキュリティに十分に配慮した業務運用に努めてお客さまをサポートするとともに、在宅化の順次拡大を予定する KDDI と協働で、KDDI エボルバが提供する「在宅コールセンター」のノウハウ・知見を活かした運用構築の検証を継続し、サービスを提供してまいります。

■在宅コールセンター提供の KDDI お客さまサポート業務

お客さまセンターでの次のお問合せにおける電話対応を在宅対応いたします。

- ・ 端末の操作、設定
- ・ 端末のトラブルシューティング
- ・ サービス概要説明 等



<在宅対応のお客さまセンター運用イメージ>

■運用開始

2021年3月22日

■その他注意事項

- ・ 各種お問合せ窓口の連絡先や受付時間などに変更はございません。
- ・ オペレータによる在宅対応の際にネットワーク環境が不安定な場合、音声が届きづらい等の状況が発生する場合がございます。
- ・ お問合せ内容に応じてお客さまセンターに出社しているオペレータへお繋ぎする場合がございます。

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、最新のテクノロジーを駆使したビジネスソリューションで磨いたノウハウや、知見、技術を通じて、「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」という二つのカスタマーサクセスの実現を目指してまいります。

■BCPと安全を両立！KDDI エボルバが提供するニューノーマル時代の在宅コールセンター

ニューノーマル時代において、安定したサポートを安全に継続するため、センター運用の分散化・在宅化の重要性は、従来よりも一層高まっています。KDDI エボルバの「在宅コールセンター」は、お客さま、在宅オペレータ、管理者の声を分析・検証した結果に基づくセキュリティや運用体制、在宅オペレータのスキルセット等を定義の上、電話の繋がりのやすさ、応答率・解決率などの品質とパフォーマンス、オペレータのマネジメント・教育・研修環境を整備し、事業継続を実現するカスタマーサポートとオペレータの安全な働き方を実現いたします。

● 選べる BCP 環境

在宅コールセンターの各種環境は、クライアント企業様と KDDI エボルバの 2 つの環境下より選択、構築が可能です。

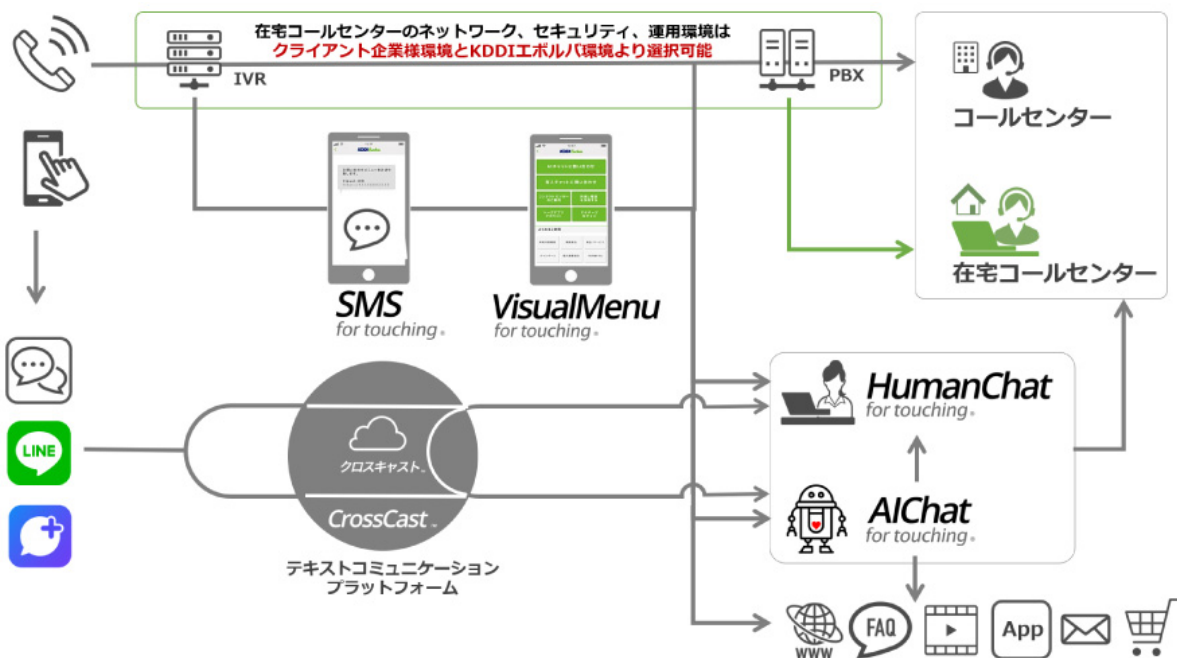
● 高いセキュリティ環境

クライアント企業様のご要望をお伺いし、ニーズに応えるシステムセキュリティと、運用機密性を確保いたします。

● 生産性と安定品質

業務要件を満たす在宅オペレータスキル定義・育成・管理と、リモートツールで品質と生産性を維持、提供いたします。

在宅コールセンター資料 : <https://info.k-evolva.com/public/application/add/193>



● 関連リリース：在宅コールセンターサービス開始 <https://www.k-evolva.com/news/detail20201110.html>