

成長戦略に掲げる在宅ワークの増強に 「テレワークサポーター」を採用 働きやすさと情報漏洩対策を両立



株式会社 ベルシステム 24 様

在宅ワークが急速に拡大する中、企業にとって共通の課題となるのが勤務者の労務管理やセキュリティの確保です。株式会社ベルシステム24では、自社の在宅ワーク環境上にクラウド型テレワーク支援サービス「テレワークサポーター」を導入。

在宅コミュニケーションの働きやすさ向上のほか、顧客のセキュリティ不安の解消など、大きな成果を収めています。



社名
株式会社ベルシステム24

所在地
東京都中央区

Webサイト
<https://www.bell24.co.jp/ja/>

事業内容

「イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える」をミッションに掲げ、1982年の創業以来、約40年にわたってコールセンター業界のリーディングカンパニーとして幅広い顧客から高い評価を獲得。現在は国内37拠点で約18,000席のコールセンターを運営し、CRMに関するアウトソーシングサービス、コンサルティングサービス、人材派遣サービスなどを提供。

お客様の課題	<ul style="list-style-type: none"> 中期経営計画の重点施策である「在宅ワークの増強」に向けた、適切な労務管理や顧客のセキュリティ要件を満たす環境の構築
導入の成果	<ul style="list-style-type: none"> 在宅コミュニケーションが集中できる働きやすい環境整備と適切な労務管理を同時に実現 情報漏洩リスクを減らし、在宅コンタクトセンターに対する顧客からの信頼を獲得

導入ソリューション

- クラウド型テレワーク支援サービス「テレワークサポーター」

テレワークサポーターを選じた理由

- 常時顔認証による
- プライバシー確保と労務管理を両立する勤務記録機能
- 「なりすまし」「のぞきこみ」を検知する情報漏洩対策機能

背景・課題

業界に先駆けて在宅ワークを推進 適切な労務管理と厳密な情報漏洩対策が課題

1982年の創業以来、約40年にわたってコールセンター業界のリーディングカンパニーとして成長を続ける株式会社ベルシステム24。近年は最新のテクノロジーを活用した「在宅コンタクトセンター」を立ち上げるなど、顧客満足度のさらなる向上とワークスタイル変革の両立に注力している。同社の取り組みについて、第1ソリューション開発部 マネージャーの西村直人氏は次のように説明します。

「世の中で注目を集めている『テレワーク推進』は、当社の中期経営計画でも重点施策の1つ『在宅ワークの増強』として掲げられています。そのた

めの環境整備は新型コロナウイルスが流行する前から推進してきました」

ここで大きな課題となったのが、同社ではコミュニケーションと呼ばれるオペレーターの労務管理でした。在宅環境では一人ひとりの仕事ぶりが見えないため、「問題なく顧客対応が行われているか」「トラブルは発生していないか」といった状況を常に把握し、これまで以上のフォローや指導を行うための仕組み作りが不可欠となります。

また、オフィスとは違い管理者の目の届きにくい環境で仕事を行うことになるため、顧客からはより高いレベルの情報漏洩対策が求められます。一方、カメラを使った常時監視などを実施した場合、コミュニケーションのストレス増加やプライバシー確保などの課題もありました。



株式会社ベルシステム24
第1ソリューション開発部
マネージャー
西村 直人 氏



株式会社ベルシステム24
第1事業本部 第1事業部
3グループ 担当マネージャー
白石 恵 氏



株式会社ベルシステム24
第1事業本部 営業開発局
営業戦略グループ
飯田 梨紗子 氏

“テレワークサポーターを活用した在宅勤務システムによって、地理的な条件に縛られない働き方が広がれば、主要都市以外の地域にもコールセンター業務を展開していける可能性が生まれ、人材確保や事業拡大でも大きな意味を持つようになります”

株式会社ベルシステム24 第1ソリューション開発部 マネージャー 西村 直人 氏

解決策・効果

業務に集中できる在宅ワーク環境を整備
情報漏洩リスクも排除

さまざまな解決策を模索する中でベルシステム24が白羽の矢を立てたのが、キャノンITソリューションズが提供する「テレワークサポーター」でした。第1事業本部 第1事業部3グループ 担当マネージャーの白石恵氏は次のように振り返ります。

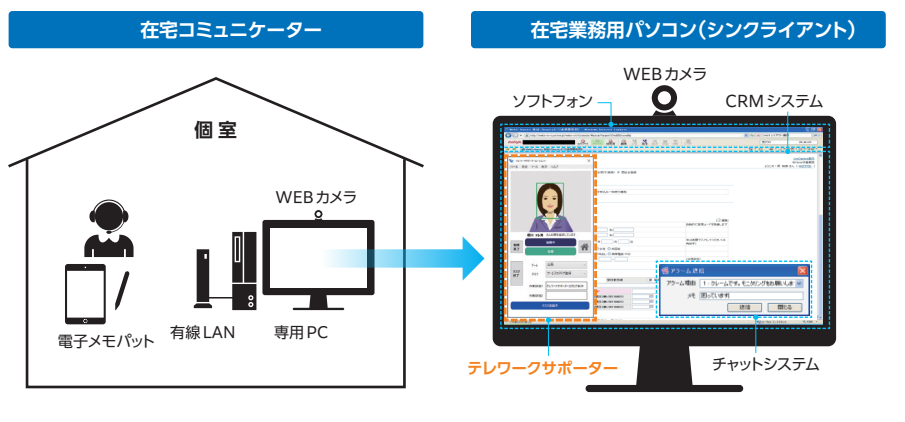
「テレワークサポーターの『常時顔認証』機能によって、管理者は相手の姿を直接見ることなく『PCの前にいるのが本人かどうか』をステータスで判断することができます。これにより、プライバシーが確保された状態でコミュニケーターの在席・離席の状況を把握できると同時に、コミュニケーター以外の『なりすまし』『のぞきこみ』も即座に検知できます。こうした機能を評価してテレワークサポーターの採用を決定し、2019年2月から運用を開始しました」

ベルシステム24では現在、在宅のオペレーションブース約1,300席のうち約25%でテレワークサポーターが活用されています。2年近くにわたる運用の主な成果として、西村氏は以下を挙げます。

- 緊張感を保ちながらも
ストレスを感じない労働環境を実現
在席・離席状況の可視化や定期的な画面スクリーンショットの保存による業務内容の見える化で適切な労務管理が実現。一方、管理者に常に勤務姿が共有されているわけではないのでコミュニケーターからは「監視されているようなストレスを感じることなく、コールセンターと同じ緊張感で仕事に集中できる」という声が寄せられている。
- セキュリティ重視の提案内容が評価され
営業力強化に貢献
常時顔認証によって、コミュニケーター以外の人物がWebカメラに映りこんだ際には「なりすまし」「のぞきこみ」として検知され、カメラによる写真撮影と画面のスクリーンショットが保存される。同時にモニターがブラックアウト状態となり、情報漏洩を最小限に抑える。また管理者には通知が届く仕組みとなっている。こうした機能

テレワークサポーターを利用したベルシステム24の在宅コミュニケーターの業務環境

セキュリティの観点から、在宅コミュニケーターの自宅に専用パソコンとWebカメラを貸与。テレワークサポーターを在宅業務用パソコンにインストールし、常時顔認証で在席・離席状況の確認と「なりすまし」「のぞきこみ」検知の情報漏洩対策を行っている。



が情報漏洩に対する抑止効果を発揮し、かつ、万が一情報が漏洩した際には状況確認のエビデンスになる。テレワークサポーターの導入はベルシステム24に仕事を依頼する顧客の不安解消につながっている。

西村氏はテレワークサポーターの導入は、顧客開拓の営業活動においても大きな貢献を果たしていると話します。

「テレワークサポーターの独自機能の信頼性によって、セキュリティを最優先に考えた当社の提案内容が評価され、営業力の強化につながっています。顧客側でコールセンターシステムを構築する際にも、当社をモデルケースとして推奨する例が出てきており、当社がシステム構築を請け負うといった新たなビジネスチャンスが生まれています」

今後の展望

テレワークサポーター導入で
在宅ブースを約4倍に拡張

ベルシステム24では中期的な事業戦略の一環として、現状で約1,300席の在宅ブースを将来的には4,000席まで拡張していく計画です。第1事業本部 営業開発局 営業戦略グループの飯田梨紗子氏は、この拡張計画でもテレワークサポーターがもたらし

た成果は大きな意味を持っていると評価します。

「テレワークサポーターを導入した在宅ワーク環境の整備の結果、コミュニケーターの退職率や欠勤率が低下しています。これは通勤時間の制約が解消されるなど、ワークライフバランスを設計しやすくなった成果だと考えています。この傾向が今後もしも続けば、在宅ブースの拡張などの判断もしやすくなるはずです」

こうしたことから、同社では今後はコミュニケーターの新規採用にも積極的に取り組みながら、働く人にとってより魅力のある環境を整備していきたいと考えています。

「現在の在宅ワークの目的は、既存のコールセンター業務をいかにして継続するか、すなわち事業継続対策の観点が大きな意味を占めています。そのため人材の採用もコールセンターの通勤圏内が中心になっていますが、地理的な条件に縛られない働き方が広がれば、主要都市以外の地域にもコールセンター業務を展開していける可能性が生まれ、人材確保や事業拡大でも大きな意味を持つようになります」(西村氏)

創業以来、先進的なサービスで業界をリードし、コロナ禍の逆風さえもチャンスに変えて新たな成長軌道を歩み始めたベルシステム24。テレワークサポーターを活用した同社のこれからの戦略に高い関心が寄せられます。

製品情報 Web サイト

クラウド型テレワーク支援サービス「テレワークサポーター」
<https://www.canon-its.co.jp/products/telework/>

お気軽にお問い合わせください
telework-sol@canon-its.co.jp

Canon キヤノン ITソリューションズ株式会社

本社
〒108-0075 東京都港区港南2-16-6 キヤノンSタワー Tel. 03-6701-3300

ITサービス営業本部(天王洲事業所)
〒140-8526 東京都品川区東品川2-4-11 Tel. 03-6701-3560

© Canon IT Solutions Inc. All rights reserved.
・記載の製品名は弊社グループの商標、または登録商標です。
・記載のコンテンツを無断で転載することを禁じます。
・情報は制作時点のものであり、予告なしに変更することがございます。