

「大雪で出勤できない」非常時にも コールセンターの稼働を支える、在宅電話サービス。



ヤマト運輸株式会社 様

在宅電話サービス コールセンターパッケージ

導入時期: 2021年11月
導入地域: 全国

課題:

- ・ワーク・ライフ・バランスの実現に向け、コールセンターでも働き方改革を実践したい。
- ・自然災害や交通障害などで出勤できない時の対応策を講じておきたい。

解決策:

- ・オペレータの在宅勤務のために情報セキュリティを担保できるテレワークサービスを導入。自宅でも拠点の管理者がリアルタイムでサポートできる体制を構築。

“災害時やコロナ禍などでも、社員の安全を確保しながら事業を継続できる形で、テレワーク勤務制度を導入できました。”

ヤマト運輸株式会社

営業・オペレーション設計統括 営業開発部
CXデザイングループ CXデザインチーム

深井 綾香 様 高野 花波 様

※所属部署は2022年4月時点のものです。

背景

コールセンターのオペレータにテレワーク勤務制度を導入したい

“働き方のニーズの多様化”に応え、また、大雪や台風などの災害時に通勤が困難になった場合にも対応できるようにしたい、とお考えだったヤマト運輸株式会社様。しかしコールセンター業務は、情報セキュリティの担保や管理者からの迅速なサポートが必要なことからテレワークが困難で、多くのオペレータがコールセンター拠点に出勤を余儀なくされていました。

「テレワークのシステムにもいろいろな選択肢があり、どれが弊社に適しているのか迷っていました。」(高野 様)

導入した理由

ヤマト運輸のコールセンターをよく理解しているパナソニックに採用を決定

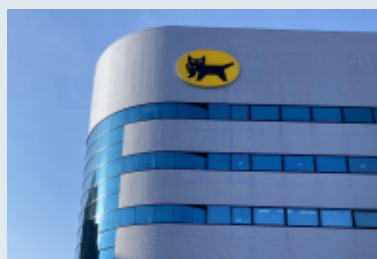
「パナソニックさんとは10年以上前からの付き合いで、過去にヤマト運輸のコールセンターシステムを納入いただいた実績がありました。そのため、弊社の業務で日々どのように運用しているかよくご存知で、各地域で手厚いサポートをしていただけていることも安心でした。

コロナ禍での導入で、タイトなスケジュールでのお願いでしたが、予定通り導入でき、助かりました。また、拠点に何度も足を運んで現場の担当者と話し合いを重ね、弊社に合うサービスを構築していただけたと思います。」(高野 様)

「次の運び方」で、くらしとビジネスのベストパートナーに。

2021年4月、グループの経営資源をまとめ、生まれ変わったヤマト運輸様。お客様の生活様式の多様化や、産業のEC化など時代の変化に対応できる存在となることを目指しています。長年培ってきたサービスとネットワークをさらに磨き、アイデアとテクノロジーを組み合わせながら、お客様、社会、運び手とともに発展できる持続可能な「次の運び方」を創造していきます。

- 所在地: 〒104-8125 東京都中央区銀座2-16-10
- URL: <https://www.kuronekoyamato.co.jp/>



ヤマト運輸株式会社 本社



導入後の効果

新しい働き方の選択肢を提供できている

ヤマト運輸株式会社様の『在宅電話サービス コールセンターパッケージ』は、電話回線やPBX機器のライセンス無しで在宅でのコールセンター体制が簡単に構築できるパッケージです。次のような特長を備えています。

- 席数やユーザー数に関わらず、完全従量課金で、コストの最適化が図れます。
- クラウドなので、必要な時に必要なだけリソースを使い、電話対応のピーク時に合わせたシステム拡張の考慮が不要です。

在宅オペレータは、専用ノートPC、ヘッドセット、ルーター、緊急連絡用の携帯端末を自宅に置くだけで、全国にある拠点のコールセンターと同様、お客様からの問い合わせにスムーズに対応できます。

「おさんのいらっしゃる方や、コロナ禍で外出を避けたい方、介護をされている方など、様々な方が在宅勤務を選んでいました。入社して勤務している社員の中にも、在宅勤務を希望する方が増えてきました。フルタイム・パートタイム社員とともに、これまで仕事をあきらめなければならなかった方々にも、ご自身の新しい働き方の選択肢を提供できていると思います。」(高野 様)

ヤマト運輸様では、在宅オペレータの専用ノートPCに事前登録したオペレータ以外の誰かがPC画面を覗くと機能が一時停止するなど、情報セキュリティを高いレベルで実現しています*。

※: パナソニック コネクト提供のサービスではございません。

電話応対中に在宅オペレータが困った時も安心の対応システム

電話応対中、在宅オペレータに分からないことや困りごとが発生した場合、電話を保留しながら拠点からリアルタイムでサポートができます。通話状態のまま拠点に應對をボタンタッチすることもでき、在宅オペレータは安心してテレワークが行えます。

忙しい時間帯に合わせて、柔軟な対応が可能に

「弊社は夕方時間帯に、お客様から問い合わせの電話が集中します。また朝や夜などは、どうしても人員が手薄になります。そうした時間帯に「私その時間なら入れます」、また、「朝と夜なら大丈夫」という方もいるので、短時間でも時間を調整しながら勤務できることで、理想の計画に近い電話対応ができつつあります。」(高野 様)

お客様の声・今後の展望

大雪で稼働できない地域のオペレータ業務を別拠点でカバー

本サービスは2021年から全国で開始しましたが、2020年10月から北陸コールセンターでテスト導入をしていました。北陸は大雪が降り、拠点のコールセンターに出動できない、という事態がありました。その時は、在宅の方には自宅でも対応していただきましたが、中には自宅でも対応が難しいという方もいらっしゃいました。

そこで、別の拠点で勤務ができるオペレータ宛に在宅コールセンターパッケージ端末を送り、北陸拠点のオペレータとして業務をしてもらい人員を補うことができました。これは、思わぬ効果でした。

導入して終わりではないパナソニック、さらなるご提案で業務改善に貢献

災害時やコロナ禍などでも、社員やパートさんの安全を確保しながら事業を継続できる形で、テレワーク勤務制度を導入できました。

パナソニックさんは、導入して終わりではなく、その後もいろいろなご提案をいただいています。さらなるお客様サービスの向上をはかるため、これからも様々なご提案をいただけることを期待しています。



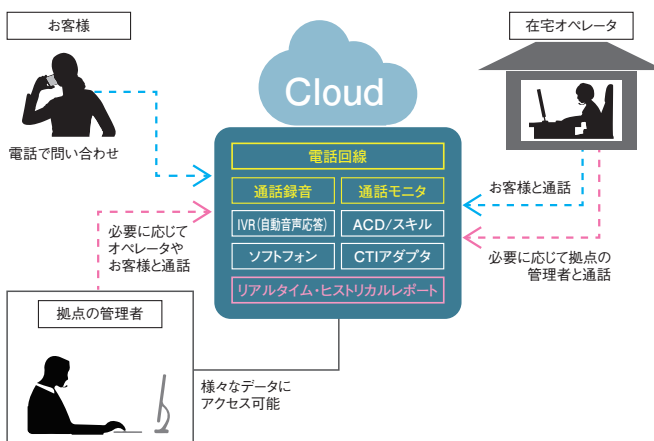
▲在宅オペレータの業務に必要な機器(在宅コールセンターパッケージ端末:専用ノートPC、ヘッドセット、ルーター、携帯端末)。



▲「子育てやコロナ禍で、私も在宅で業務を行いたい」というオペレータの方が、少しずつ増えています。」(高野様談)

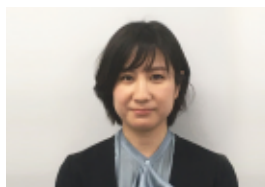
システムイメージ

クラウドを活かしたシステム構築により、全国規模でワンオペレーションを実現。在宅オペレータが困った時は、拠点の管理者に電話をつなぐこともでき、安心してリモートワークが行える。



「大雪で出動できない」非常時、在宅コールセンターパッケージ端末の送付で対応

北陸拠点にあった在宅コールセンターパッケージ端末を、別の拠点で在宅オペレータとして業務が行える社員宛に発送し、北陸スタッフとして人員の補てんが可能。



ヤマト運輸株式会社
営業・オペレーション設計統括 営業開発部
CXデザイングループ CXデザインチーム
深井 綾香 様



ヤマト運輸株式会社
営業・オペレーション設計統括 営業開発部
CXデザイングループ CXデザインチーム
高野 花波 様

※所属部署は2022年4月時点のものです。

パナソニック コネクト株式会社

〒104-0061 東京都中央区銀座8丁目21番1号 汐留濱離宮ビル
ビジネスソリューションサイト

<https://connect.panasonic.com/jp-ja/case-studies>

お問い合わせは パナソニック システムお客様ご相談センター

0120-878-410

受付: 9時~17時30分(土・日・祝日は受付のみ)

※携帯電話・PHSからもご利用いただけます。(お問い合わせの内容によっては担当窓口をご案内する場合がございます)

ホームページからのお問い合わせは https://biz.panasonic.com/jp-ja/support_cs-contact