

在宅勤務でも安定したお客様対応を実現する コールセンター業務用モバイルPC



サントリー ウエルネス株式会社様

導入システム: リモートコールセンター用PC端末

導入時期: 2021年8月 導入地域: 全国

課題:

コールセンター業務の在宅ワーク化にあたり、デスクトップPCと同等の高性能なモバイルPCが必要。

解決策:

サントリーグループ様の標準モバイルPCとして活用いただいているレッツノートの実績を評価。大画面&快適に持ち運べるLVシリーズを導入。

“オペレーターがお客様対応中にPCがフリーズする、という事態はあってはなりません。レッツノートはモバイルPCでありながら、デスクトップPCと変わらない性能と安定性を実現していて安心です。”

サントリーシステムテクノロジー株式会社
山下 拓朗 様

※所属は取材時のものです。

背景

多様な働き方や事業継続計画(以下BCP)を目的として
コールセンターに在宅勤務制度を導入。

コールセンターでは、セサミンをはじめとする健康食品や美容商品のご注文をはじめ、商品に関するお問い合わせ、こういった商品が自分に合っているかというご相談なども受け付けています。お客様と通話しながら、PCでお客様情報や購入内容、過去の通話記録を閲覧し、ときには商品情報の詳細、業務の運用ルールなども確認するため、対応中は常に複数のアプリケーションやWebサイトを立ち上げているので、大画面と安定した高性能は必須です。

在宅勤務制度は、働き方の多様化に加えBCPを目的として導入しました。有事の際はほぼ在宅になることを想定していますが、現時点では週数回の在宅勤務を予定しています。今回のように大きな規模で在宅勤務を導入するのは初めての試みです。



導入理由

サントリーグループで1万台以上のレッツノート利用実績を評価。
大画面と携帯性のバランスでLVシリーズを選定。

サントリーグループでは、1万台以上のレッツノートを使用してテレワークを行っている実績があります。

私たちがコロナ禍以降、ほぼ毎日レッツノートを持ち帰っていますが壊れることなく、ストレスや不自由さを感じることなく快適に使用しています。その実績と自分たちの実感をふまえてコールセンターの在宅用PCとして自信をもって選定しました。

まずはデスクトップPCと同等のスペックを備えていることを重視しました。さらにPCの画面ではお客様情報や通話記録など膨大な情報を確認するうえ、長年勤めていただいているベテランオペレーターも多いため、モバイルPCであっても一定の画面サイズは確保する必要があります。

キーボードに関しても、操作性を損なわないよう、デスクトップPCのキーボードと同じサイズ感という点が選定条件の一つでした。検討の結果、レッツノートの中でも最大の画面サイズを誇る14.0型でありながら、軽量で持ち運びやすいレッツノートLVの導入を決定しました。



導入後の効果

**モバイルPCに移行後も、生産性の低下や不満の声はなし。
在宅勤務でも業務が滞らないのはレッツノートだからこそ。**

弊社の顧客はシニア層が多く、商品価格も安価ではないため、コールセンターへの期待値がとても高いのです。実際、少しでも電話が不通になると「電話が繋がらないじゃないか」とお叱りの言葉を頂戴することもあります。コールセンターの業務はデリケートです。

もしもお客様の対応中にPCがフリーズすれば、お待ちいただく間にお客様はお電話を切ってしまうでしょう。性能が優れたPCを選ばないと、販売機会の損失に加え、せっかくお電話をかけてくださったお客様の時間を無駄にしてしまいます。

レッツノートの安定性はデスクトップPCと比べても遜色なく、非常に信頼が置けます。最近では薄さや軽さを優先してファンを搭載していないPCも多



◀オペレーター様コメント:
以前使用していたモバイルPCはサイズが大きく、重量がありました。レッツノートLVに変わり、とても持ち運びやすくなったと感じています。キーボードはストロークがちょうど良く、オフィスで使うデスクトップPCのキーボードよりも打ちやすいため、誤入力が減りました。

い中、レッツノートはファンでしっかりCPUを冷却できますから、PCの動作が不安定になりにくい。非常に安心して使えます。

もちろんPCの壊れにくさも重要です。故障によって終日業務ができないとなれば、コールセンターの応答率が下がりますし、お客様満足度にも影響します。レッツノートはサントリーグループの導入数1万台以上に対して故障率が大変低いです。モバイルPCでこれほどの安定した動作や故障率の低さを実現できているのはすごいと思います。

加えて、堅牢性と軽さのバランスがとれていることも重要なポイントでした。モバイルPCの選定に際し、他社PCを試した中でもレッツノートはその大きさに比べて抜群に軽かった。コールセンターのオペレーターは女性が多いため、軽量で持ち運びやすいレッツノートが最適だと考えました。

オフィスとは異なり、在宅勤務の環境は本当に様々です。多様なディスプレイに接続できる、RGBやHDMIといった各ポートが搭載されているのも利点ですね。

また、在宅勤務では通信品質を保つために無線LANではなく有線LANの使用を推奨しています。レッツノートはデスクトップPCと同じ通常の有線LAN端子が搭載されていますので、変換アダプタなどが不要なうえに、接続方法もデスクトップPCと変わらないためオペレーターが迷うこともありません。

モバイルPC移行後も、オペレーターからの問い合わせや不満の声ではなく、ストレスなく利用いただいています。

今後の展望

**お客様の大切な情報を取り扱う通販業として、
在宅勤務でも、強固なセキュリティを追求しつづけてい。**

今後はBCP対応に加え、労働環境を拡充するために、レッツノートを活用して在宅勤務をより積極的に発展させていく予定です。

そのためにはセキュリティが極めて重要です。プライベートな情報を多く取り扱う通販業では、インシデント一つでお客様からの信頼を失ってしまうこともあります。

セキュリティ対策において100点はありません。レッツノートはTPM(セキュリティチップ)などハードウェアとしてのセキュリティ対策も充実していますが、リモートワイプ(遠隔消去)機能など、ソリューションの利用も検討し、強固なセキュリティを追究し、オペレーターが安心して在宅勤務ができる環境をめざしていきます。



サントリーウエルネス株式会社
コンタクトセンター 課長
中本 昭智 様

サントリーウエルネス株式会社
コンタクトセンター
笹尾 将也 様

サントリースystemテクノロジー株式会社
デジタルサービス部
山下 拓朗 様

サントリースystemテクノロジー株式会社
デジタルサービス部
茂木 達也 様

※所属は取材時のものです。

納入機器



14.0型モバイルPC
CF-LV9

■納入会社 パナソニック システムソリューションズ ジャパン株式会社

■発行 パナソニック株式会社 コネクティッドソリューションズ社
〒571-8503 大阪府門真市松葉町2番15号

その他の納入事例に関しては、
ホームページをご覧ください。

<https://panasonic.biz/cns/pc/>

