

秘書センター 在宅エージェントをフル活用 深夜業務代行とピーク対応を低価格で提供

秘書センターでは、150名の全オペレータに在宅勤務制度を適用している。この制度による強みは、「低価格で24時間体制のオペレーションが可能」なことだ。

コールセンター事業部長の橋口和悦取締役は、「競合企業と9時～18時のビジネスアワーを取り合い価格競争に持ちこむつもりはありません。例えば、深夜の業務代行を安く提供できることを訴求することで、従来コスト面の問題からサービス提供時間を制限していた企業様に、24時間窓口を開くことを提案していきたいと考えています」と同社のビジネスの特性を説明する。

深夜業務の他、ピーク時のフォローといった案件も積極的に受注する。オペレータはシフトで指定された時間にログインし、業務時間が終了すればログアウトしてすぐに私生活に戻ることが可能だ。このため、「14時～15時半および19時～21時」といった変則的なシフト設計をしても支障がなく、予測呼量に基づいた無駄のないシフト組みを作成できる。橋口取締役は、「突発的な増員を電話やメッセージで募集し、オペレータの方々に協力いただくこともあります。オペレータの方々に心良く協力していただけるよう、日頃からコミュニケーションを取り合いチームワークを強化することを心



コールセンター事業部長の橋口和悦取締役

かけています」と、分散型であってもスタッフ同士の関係構築が重要であることを説く。

集合型定期研修で意識統一・品質維持

在宅型コンタクトセンターを運営するにあたって、最大の課題となるのは、「品質の維持」と「セキュリティの保持」だ。

同社では、24時間体制でスーパーバイザー(SV)がチャットツールを使ってリアルタイムで遠隔フォローや指導などを行う他、各オペレータのパフォーマンスレポートをチェックすることで対応品質を管理している。SVは15名で、基本的にはオペレータと同様に在宅勤務だが、交代制で必ず1人は本社に出勤し現場の様子を本社に伝えている。

オペレータも、月に1度本社に出勤し、定期研修やモニタリングフィードバックを受ける。業務内容はエスカレーションがあまり発生しない受注処理が半数を占め、テクニカルサポートやカウンセリング対応などと比

プロフィール

設立：2003年3月
所在地：東京都港区芝5-1-13三ツ輪三田ビル3階
代表者：伊藤壽朗
資本金：1000万円
従業員数：20名
エージェント：150名
クライアント数：約300社
センター拠点：分散(在宅)
イン/アウト比率：
URL：www.hishocenter.com

べ高度なトレーニングを必要としないものを中心だ。しかし橋口取締役は、「月に一度くらいは顔をあわせないと、意識の統一化や品質の均一化をはかることができないため、定期的な出勤は不可欠です」と話す。

一方、セキュリティについては、オペレータ採用基準に業務環境を付加すること、独自のネットワークシステムを採用することで保持する。

具体的には、携帯電話と固定電話の子機の使用を禁止する、PCには十分なウイルス対策を要するなどオペレータが業務に使う個人所有のPCや電話機にさまざまな規制を設ける他、子どもがいる家庭の場合は、業務中、子供が出入りしない別室を用意することを求めている。

CTIは、グループ会社のイシステムが開発した分散型コールセンターシステム「DCS」を活用。顧客情報を参照しなくてはならない業務の場合は、オペレータ側から入力可能だが顧客DBの検索が不可能なネットワークシステムを構築する。

2005年度の同社の売り上げは約3億円。橋口取締役は、「さまざまな事情で雇用機会を失っている優秀な人々に、働くチャンスを提供できればうれしい限りです。年内にオペレータ数を倍の300名に増やしたいですね」と意気込む。