

ブラザー販売、Genesys Cloud によってアフターコロナを見据えた ニューノーマルなコールセンターの運用体制を確立

在宅とコールセンターのハイブリッド運用、コールバック予約などの新しいサービス戦略によって
事業継続性とサービスレベルを両立したサービスを提供

東京 - 2020年12月2日 - クラウド・カスタマーエクスペリエンスおよびコンタクトセンター・ソリューションのマーケットリーダーであるジェネシス・ジャパン株式会社(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:ポール・伊藤・リッチー)は、ブラザー販売株式会社(本社:愛知県名古屋市長:三島 勉、以下、ブラザー販売)が、クラウド型コンタクトセンター・ソリューションの Genesys Cloud®を利用することによって、既存のコールセンターと在宅コールセンターをミックスしたハイブリッド運用への移行をはじめ、ニューノーマルに向けたコールセンターの運用体制を整備したことを発表いたします。今年に入り他のコールセンターと同様、ブラザー販売でも新型コロナウイルスの感染拡大に伴った対策が必要になっていましたが、コールセンターのIT基盤をクラウド化していたことで、短期間で実現しました。

ブラザーグループの国内マーケティングカンパニーとして、プリンターや複合機の販売などを行うブラザー販売。コールセンターでは一般消費者からのプリンターや複合機に関する使い方相談や修理受付に対応しているのに加え、最近では企業向けのビジネス拡大に伴い、法人向けアフターサポートの強化に取り組んでいます。同社では、最新のテクノロジーを活用した柔軟なサービスの提供、事業継続対策などを考慮した上で、昨年11月にコールセンターのシステムを刷新し、オールインワンのクラウド型コンタクトセンター・プラットフォームの Genesys Cloud を採用しました。

「通勤によるエージェントの感染リスクや心理的な不安があったのに加え、新型コロナウイルスの感染者が出た際、最悪の場合、コンタクトセンターを閉鎖しなければならない事態も想定されました。そのため、サービスレベルを極力落とさずに事業を継続できるような体制を構築することが重要と判断し、Genesys Cloud へのシステムリプレースの際に想定していた在宅での電話業務対応を前倒しで導入するなど、新型コロナウイルスに対応できる体制を早急に整えることが必要でした」と、ブラザー販売、CS推進部 コールセンター担当の野坂健三氏は話します。

同社では緊急事態宣言が発令された4月に、コールセンターの事業維持に向け、1フロアだったコールセンターを空きスペースを活用した複数フロアでの運営に切り替えるとともに、在宅勤務も組み合わせたコールセンターのハイブリッド運用の開始を決定。在宅コンタクトセンターの移行に際しては、事業継続の最低ラインである三割のエージェントの在宅シフトを設定し、個々人のスキルや自宅の執務環境から在宅勤務するエージェントを決定しました。4月後半から徐々に在宅運用を開始し、一ヶ月半ほどで在宅へのシフトを完了しました。在宅からはVPN接続で Genesys Cloud へ接続し、センターとほぼ同じ執務環境を整備したほか、顔認証によるセキュリティを導入することで、画面の撮影や覗き見などを防止するより強固な個人情報漏洩対策を講じました。また、在宅ではフィジカルにサポートやエスカレーションが出来ないため、補完する手段として Genesys Cloud のユニファイド・コミュニケーション機能を使って、サポートがリクエストできるように運用ルールも整えました。さらに6月からは当初VIP用のサービスとして予定していたコールバック予約を Genesys Cloud を利用して前倒しで導入。センターに電話が繋がりにくい際に、コールバック予約をお問い合わせの用件とともに受け付けることで、お客様をお待たせすることなく適切なサービスを提供し、利用者の約8割が再利用を希望するなど、満足度の高いサービスを実現しています。

「新型コロナウイルスへの対策として、エージェントの30%を在宅としたハイブリッドなコールセンター運用に移行しましたが、基盤となるコンタクトセンター・システムをクラウド化していたことで、大きな設定変更なく比較的スムーズに移行することができました。在宅に関するエージェントからのフィードバックも、通勤時間がなくなった事やすき間時間が有効的に活用できる事など、概ね好評です。センターにとっても、通勤圏から外れるエージェントを採用できる、短時間のシフトも可能になる点など、柔軟性の高い在宅運用は非常にメリットがあります。当社の場合、サポートに際してはプリンターなどの実機が必要な場合もありますが、今後、ITツールな



どを活用しながらこうした課題を解決し、在宅の比率をさらに高めながらよりよいサービスを継続的に提供していきたいと考えています。」と、野坂氏は話しています。

「今年4月の緊急事態宣言直後の強制的な在宅運用を経験したことで、在宅コンタクトセンターのメリットを実感し、現在は長期的な視野に立って、在宅でのコンタクトセンター運用に取り組む企業が増えてきています。採用や勤務体系の柔軟性をもたらす在宅コンタクトセンターは、アフターコロナのニューノーマルの要素の一つと言えますが、実現するにはエージェントやオペレーションの管理を分散環境でも一元化するためにコンタクトセンター基盤のクラウド化が必須と言えます。これまでも Genesys Cloud のユーザー企業様は比較的速やかに在宅への移行を実現しましたが、引き続き、在宅を含めたニューノーマルのコンタクトセンターをお客様とともに迅速に構築し、より強力で効率の良いカスタマーエクスペリエンスを提供することをお手伝いをしていきたいと考えております。」と、ジェネシス・ジャパン、代表取締役社長のポール・伊藤・リッチーは話しています。

ジェネシスについて

ジェネシスは世界100カ国以上において、毎年700億件以上の卓越したカスタマーエクスペリエンスを支えています。クラウドとAIのパワーを通じて、ジェネシスのテクノロジーはマーケティング、セールス、サービスのすべてのチャネルにおけるカスタマーモーメントをつなぐとともに、従業員の体験も改善します。

Experiences as a ServiceSMのパイオニアとして、企業規模に関係なく、すべての企業が真のパーソナライゼーションを大規模に、共感を持ってかわり、信頼とロイヤリティを育みます。これらは、パブリック・クラウド・コンタクトセンター・プラットフォームを世界でリードする、オールイン・ワン・ソリューションの Genesys CloudTM によって実現され、迅速なイノベーション、スケーラビリティ、柔軟性を提供します。詳しくは、www.genesys.com/ja-jp をご覧下さい。

<本リリースに関する報道関係からのお問い合わせは下記にお願いいたします>

ジェネシス・ジャパン株式会社 マーケティング本部

斉藤 哲也

Tel: 03-5989-1430

Email: tetsuya.saito@genesys.com

ジェネシス・ジャパン広報事務局 (Vertigo 内)

ザバヴァ・アレクサンドル

Tel: 080-4178-2393

Email: alex@vertigo.jp