



ベルシステム24

SNSサービス上の未成年を守る！ 新メディア対応に向けた創意工夫

ソーシャルメディアの急速な普及はルールや法整備が遅れ、SNSサービス(コミュニティサイト)では、一部未成年も関わる不適切な出会いの機会に利用されてしまっている。このため、利用規約が遵守されているかを監査することが、SNSサービス事業者の課題となっている。

「不特定多数のユーザーが利用し、とくに未成年の利用者が増え、それを狙った違反行為が起っています。具体的には、電話番号やメールアドレスなどを暗号化して、SNS内のメールや伝言板で交換します。我々は、それをすべて監査し、規約に違反するものは排除し警告しています」と、ベルシステム24の千田直仁ディレクターは説明する。同社は、あるSNSサービスにおけるメール・伝言板の監査業務での生産性とミス率の改善に挑戦。従

来とは異なる、新たなメディアに向けた取り組みへの創意工夫が評価された。

同業務は、24時間365日稼働で、1日でオペレータ1人あたり平均すると数千~1万件のメッセージを監査する。スピーディにミスなく監査し、犯罪を未然に防ぐことは、社会的な貢献にもつながる。そのため、1件あたりのリードタイムKPIに高い目標を置き、その達成に向けて工夫をこらした改善活動を実施することにした。

意識・知識・技術・環境 4つの課題を低コストで改善

そこでリードタイムとミス率の相関からハイパフォーマーを抽出。業務への意識・知識・技術の3つの観点で分析し特性を洗い出した。この結果をもとに、「スイッチ」「暗記マーカー」「フラッシュ」の3つのツールと、それを効果的に活かす「五感に訴える環境」を構築。SNS management packageとして業務改善に適用した。

「スイッチ」は、タイムリーに生産性を見える化する仕組み。一般的なコンタクトセンターのような管理シ



ブランチマネジメント本部 北海道・東北エリア統括部 旭川ソリューションセンター第2グループの千田直仁ディレクター(左)と、同・近江恵太アシスタント・ディレクター

ステムがないため、エクセルのマクロを使って1時間ごとに個人の処理件数を確認できる仕組みを用意し、生産性向上への意識を高めた。

知識を補う「暗記マーカー」は、どんな書き込みが暗号か判断する力を付ける。イタチごっこで生まれる暗号パターンは現在300以上。日々増え続けるため、効率的に判断する力を養う。

技術の「フラッシュ」は、パラパラ漫画のように1.0秒ごとに表示される文字列の中から暗号文を探しだすゲーム感覚のツールで動体視力を鍛える。「五感に訴える環境」は就業環境の改善だ。膨大な書き込みのうち、暗号を含むものは極少数で、監査業務自体は単純だが神経を使うものだ。これを緩和するための環境に工夫を凝らした。

以上の4つの仕組みで目標KPIを達成した。千田氏は「未成年者の被害者数削減に貢献できた。数値的にも成果が出ている」と活動への自信を見せた。

図 「SNS management package」

