

## 競合の垣根を超えたエッセンシャルワークの遂行 短期間で高品質なリソース確保を実現

新型コロナウイルス感染拡大に伴う未曾有のパンデミック。NTTマーケティングアクトProCXは自治体からの要望で、自宅療養者向けの情報提供とサポートを担うコロナ対応窓口を開設。構築期間はずか3週間。24時間365日体制で、350席の席数に対して必要人員は1200人。BCP対策の観点から、「複数拠点での運営」が要件として含まれていた。業務内容は、自宅療養者への配食の手配や医療機器貸与、医療従事者への取次対応もあり、何よりも「寄り添い型」のコミュニケーションを重視した。

### 各社と連携し分散運営 運用システムを全拠点で統一

短期間でのリソース確保は自社のみでは困難なため、BPO事業を展開する他社と協力し、複数拠点で運営する体制を整備。プロジェ

クトに参画する企業には、同社システム担当者が訪問し、「セキュリティ上問題がないか」「採用力があるか」などの条件を精査。結果、数社と連携する形で必要人員を確保できた。

運営体制は図の通り。同社センターの「AiLE池袋」がマザーセンターを担い、KPIである「応答率90%以上、応対速度5秒以内」を全拠点同水準で運用できるように調整した。感染状況によって入電数が変動するため、各拠点スタッフの出勤状況に基づき入電分配比率を最適化した。呼量予測が立てづらい中、閑散期には今後の入電急増に備え、スタッフを各社の別業務に一時移管するなど、応答率確保のためのリソース管理を徹底した。ネットワーク障害などの不測の事態に備え、全拠点で同一クラウドにて管理。状況によりコー



CXソリューション部 首都圏センタAiLE池袋副所長の榎本浩史氏

ルコントロールした。

より高水準な対応品質の維持に向け、QC担当部署を設置し、モニタリングチェックやミステリーコールの実施のほか、業務管理ツール「kintone」を活用して定期的に情報を共有。日々変化する感染状況に柔軟に対応できるよう、各種業務の平準化に注力した。

こうした体制構築で、応答率97.7%、応対速度3.6秒と目標KPIを達成。来たる人手不足時代のBPOビジネスに希望を見出す取り組みとして、高い評価を受けた。一方で、マネジメント面でSVの業務がひっ迫するなど課題も残った。AiLE池袋 副所長の榎本浩史氏は、「自動化の必要性を感じた場面もありました。AIに事務的な業務を任せることで、スタッフがこれまで以上に“寄り添う対応”に時間を割ける体制を目指していきたい」と今後の展望を述べた。

図 他社と連携し新型コロナ対応窓口を構築

