



アフラック生命保険

大規模センターの「在宅シフト」「分散」 300人超が経験したリモートワークの要諦

●受賞企業レポート

アフラック生命保険の申請テーマは、「『拠点分散』と『在宅受電』のハイブリットでコロナに負けないセンターに！！」だ。

同社は東京、神戸、仙台、札幌の4拠点で、「お客様」「代理店」「提携先」の3つの専用窓口を運用。年間約278万件（2020年実績）の入電に804人（2021年5月時点）のオペレータやSVで対応している。

東京に受電要員が集中していた同社では、新型コロナウイルス感染症蔓延時の体制が大きな課題となった。そこで、在宅受電を開始するとともに、拠点分散比率を高める取り組みを開始。目標として、2023年、仮に東京が閉鎖された際のカバー率を98%、オペレータの在宅対応比率85%に設定した。

まず分散化施策として、札幌に

第4拠点の設置を決定。短期間で開設するため、対応範囲を限定し、各拠点のベテラン教育担当者がリモートで人材育成に着手した。

具体的には、貸与したiPhoneでマイクロソフトの「Teams」を活用、双方の顔が見える環境を用意した。また、感染予防を徹底すべく、ソーシャルディスタンス維持を目的に距離が近づくと警告アラートが鳴るウェアラブル端末を全オペレータに配布。座席と休憩室には飛沫防止のアクリル板も設置した。

オペレータの不安を払拭 緊急時に限らず恒常的に在宅化

在宅受電では、セキュリティレベルの確保に加え、オペレータの不安感を払拭することと、自立意識の醸成などの課題が浮上した。個々の課題を把握するため、全オペレータにアンケートを実施。その結果を受け、ポケットWi-Fiの貸し出しや、ここでも対応範囲の限定といった対策を講じた。

オペレータの不安要素のひとつが質問への「手挙げ」に対応してもらえないことだ。そこで、在宅移行前のオフィス内での業務の際



コンタクトセンター統括部 コンタクトセンター業務課 主任 沼田里佐氏(左)、コンタクトセンター統括部 コンタクトセンター業務課 主任 桂結季氏

も、質問時に電話やチャットを利用。さらには、会議室に仮想在宅空間をつくり、リモートでも十分対応できるまで予行練習を行い、抵抗感を払拭していった。

在宅での大きな課題だったのがセキュリティだ。オペレータ個人とは、事前に誓約書を締結。定期的に在宅環境の点検や教育、注意喚起し、全通話記録をシステムへ保存した。マニュアルも自宅に持ち帰るのではなく、電子化している。

結果、301人が在宅受電を経験。定期的な在宅受電の実施をルール化し、恒常的に一定比率在宅にすることで緊急時に備え密環境を回避している。在宅化したことで自己対応完結率が高まるなど、知識の吸収が促された。家族との時間の確保で退職抑止にもつながり、「ワークライフバランスが向上した」という声もあがっている。

図 取り組みの結果(在宅受電)

