



NTT 東日本 - 南関東

従業員を「360度見える化」 間接業務担当者のステータスも完全把握

NTT 東日本が提供する加入電話や「フレッツ光(インターネット接続サービス)」「ひかり電話(電話サービス)」「光コラボレーションモデル」のテクニカルサポートを担うNTT 東日本-南関東 テクニカルサービスセンタは、コロナ禍を背景に、在宅シフトを推進。オフィスと在宅のハイブリッド運営を開始した。

ところが、在宅勤務が拡大するにつれ、従業員間の情報連携不足による生産性の低下が顕在化。テクニカルサービスセンタ 東京第一フロント フロント担当の内田志乃氏は、「在宅勤務の開始当初から、顧客応対を行う受付担当の業務はITツールで可視化していたのですが、エスカレーション対応などの連携が発生する運用担当の状況は可視化されていませんで

した」と、当時を振り返る。

例えば、運用担当へのエスカレーションは、在宅勤務者の所在が把握できないため、連絡が付きやすいオフィス勤務者に集中し、即時対応できないことがあった。さらに、オフィス勤務者から在宅勤務者への取次および業務代行などの間接稼働が新たに発生したこと非効率な業務運営となった。

従業員同士が業務の進捗状況をリアルタイムに把握できないため、ナレッジサイトの更新も対応が遅れて手間取るケースが散見された。

全員の現状を一覧把握 間接稼働を「ゼロ」に

同社は運営の円滑化を図るため、従業員の状況をリアルタイムに把握可能な付せん型共有ツール



テクニカルサービスセンタ
東京第一フロント
フロント担当
内田志乃氏

「Mikke!」の開発に着手。早急に問題解決を図るため、従業員の意見を取り入れながらツールの完成度を高めるアジャイル開発を採用し、活用の浸透も促進した。

Mikke! は、付せんを模したスペースに社員1人ひとりの勤務場所や在席状況、勤務時間、連絡先などを記載して一覧化。「誰が・いま・どこで・何をしているか」を視認できるため、間接稼働が不要になりました(内田氏)。

結果、エスカレーションは即時対応が可能になり、ナレッジサイトへの情報掲載にかかっていた時間は在宅勤務が拡大した頃と比べて15分短縮し、在宅勤務が始まる前と同レベルを実現した。審査員からも「外販すべき」という声が多数挙がったほどの完成度で、今後も一層の実用性を高めるため、現場の声を基に機能拡充を図る方針だ。

図 「Mikke!」の表示イメージと取り組みの成果

