

G;G Works  
XIT



ICTで未来をスマートに 世界の人々の心をゆたかに  
©2020 ギグワークスクロスアイティ株式会社



コンタクトセンターをスマートに変える  
デコールCC.CRM3

COC2020

コンタクトセンターオンラインカンファレンス2020

2020.6.24 - 6.25

DAY1

コールセンターの「ニューノーマル」な働き方

G;G Works  
X IT

ICTで

未来をスマートに

世界の人々の心をゆたかに

ギグワークスクロスアイティ株式会社

# 本セッションの内容（20分）

1. 自己紹介・会社紹介
2. 当社グループのコンタクトセンターについて
3. 当社CRMシステムについて
4. DAY1 コールセンターの「**ニューノーマル**」な働き方  
テーマ：コールセンターにおけるテレワークの実現
  - ① 【情報共有】 CCAJ コールセンターにおける新型コロナウイルス感染症対策に関する指針
  - ② 【情報共有】 JNSA 緊急事態宣言解除後のセキュリティ・チェックリスト
  - ③ 【事例共有】 コールセンターにおけるテレワークを考える
5. 当社CRMシステムでのテレワークの実現
6. 最後に

# 自己紹介

## 佐藤光章

(さとう みつあき)

1966年生まれ さそり座 A型

趣味：情報調査・海外ドラマ鑑賞・英語の勉強・センター見学

座右の銘：為せば成る 笑顔になる言葉：ワイキキビーチー

## ギグワークスクロスアイティ株式会社

ICTソリューション営業統括 アドバイザー

## CCAJ 日本コールセンター協会

人材育成委員会・情報調査委員会メンバー

## VoiceWorld Z

音声系コミュニティの運営メンバー

## EQ1990認定 EQPI(R) アナリスト

《略歴》 1986年ソフトウェア開発へ入社。以来、電話とコンピュータをつなげるCTIシステムの研究開発や製品開発、コールセンター構築プロジェクト等に多数参画。現在はCCAJ人材育成委員会、情報調査委員会にも参加し、アドバイザーとして活動中。



S V 意見交換会 (日本コールセンター協会)



実践セミナー (CRMデモ&カンファレンス)

# 会社紹介

1974年設立。金融業務および通信系ネットワーク業務のスペシャリストが中心となり、各種ソフトウェアの開発会社として発足。1980年よりCTIシステムの開発に取り組み、1999年にはコールセンター向けCRMシステムをリリースいたしました。以来、CTI/CRM関連製品は約500社の導入実績があります。企業全体では、金融・流通・製造・通信・公共・交通・サービス業など、様々な業種・業務のシステム開発、運用保守、導入支援、各種関連サービスを提供しています。

ICTで未来をスマートに 世界の人々の心をゆたかに



ギグワークスクロスアイティ株式会社



商号	ギグワークスクロスアイティ株式会社（ギグワークスグループ）
設立	1974年5月14日
従業員数	449名
代表取締役	代表取締役会長 太田 義明 代表取締役社長 山本 剛也
本社所在地	東京都港区虎ノ門2-10-1 虎ノ門ツインビルディング
拠点	東京本社、静岡事業所、京都事業所、大阪事務所、ミャンマー・ヤンゴン
加盟団体	CSAJコンピュータソフトウェア協会 CCAJ日本コールセンター協会 JTUA日本電信電話ユーザ協会 日本テレワーク協会 KENKO企業会
グループ企業	ギグワークス株式会社 ギグワークスアドバリュー株式会社 株式会社アセットデザイン ギグワークス・アドバンス株式会社



ICTで未来をスマートに 世界の人々の心をゆたかに  
©2020 ギグワークスクロスアイティ株式会社

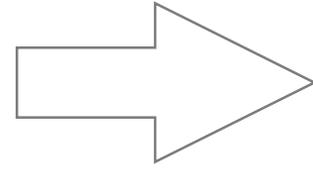


コンタクトセンターをスマートに変える  
デコールCC.CRM 3

# 社名変更のお知らせ



**Humanware**



ギグワークスクロスアイティ株式会社

2020年2月1日より、オー・エイ・エス株式会社とヒューマンウェア株式会社は合併し、  
「ギグワークスクロスアイティ株式会社」として新たに発足しました。  
ギグワークス株式会社（東証2部：2375）のITテクノロジー分野の中核子会社として、  
より一層のサービスの充実を図ってまいります。

ICTで未来をスマートに 世界の人々の心をゆたかに



ICTで未来をスマートに 世界の人々の心をゆたかに  
©2020 ギグワークスクロスアイティ株式会社



コンタクトセンターをスマートに変える  
デコールCC.CRM 3

# ギグワークスクロスアイティの製品・サービス

## コールセンター向け製品・RPA導入支援・品質改善サービス等

コールセンターCRM



CTIミドルウェア



CTIツールバー



PC操作を丸ごと録画



従業員の不安やストレスを見える化



ソフトウェア品質の改善・AI検証

### 品質クリニックサービス

RPA導入支援サービス



RPA導入支援サービス



Webアプリ開発



ワークフローシステム開発



# 当社グループのコンタクトセンター

全国6拠点

総席数815席

- ・福岡第1コンタクトセンター 140席
- ・福岡第2コンタクトセンター 130席
- ・北九州コンタクトセンター 30席
- ・大阪コンタクトセンター 120席



- ・熊本コンタクトセンター 125席



- ・東京コンタクトセンター 270席



G;G Works  
+ Value

ギグワークスアドバリュー株式会社

- **コンタクトセンター運営**  
インバウンド／アウトバウンド  
チャットサポート・スタッフ支援
- **マーケティング**
- **フィールドサポート**
- **キittingサービス**
- **テレワーク診断+導入サービス**

全拠点をIP網で接続し拠点リソースの有効活用およびBCP対策を実現



## ご紹介

# デコールCC.CRM 3 とは

ありがとう

20<sup>TH</sup>

ANNIVERSARY



現場の運用を重要視！

センター業務をスマートに変える

国産CRMシステム

導入実績

250社以上

豊富な機能とカスタマイズで  
様々な業種のセンターへ導入

⇒ オンプレミス型

⇒ クラウド型

(プライベートクラウドにも対応)

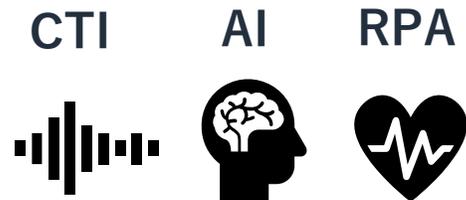
マルチ  
チャンネル  
対応

時代の変化に合わせて  
オムニチャンネル化の推進



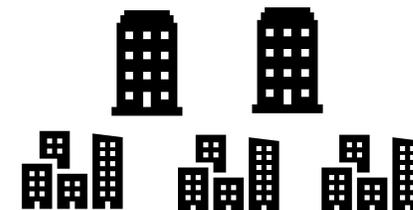
マルチ  
ベンダー  
対応

先進的なソリューション  
を組み合わせるご提供



マルチ  
テナント  
対応

アウトソーサーや  
グループ会社に最適



導入実績250社以上

豊富な機能装備と柔軟なカスタマイズで様々なセンター業務に対応

- 住宅設備保守代行
- 新聞
- コンビニ機器保守
- 医療システム販売
- ネットワークプロバイダ
- オフィス総合商社
- POS機器保守受付
- 医薬品医療機器卸
- 写真関連機器メンテ
- 包装品製造販売
- ホテル
- 介護通販
- 清涼飲料水メーカー
- 自動車部品製造
- 百貨店カード会社
- スポーツ用品メーカー
- 事務用品住環境機器
- 医療検査
- 保守サービス代行
- 通信系保守代行
- 事務用品製造販売
- 事務用PKGソフト
- 清涼飲料水販売
- 水道設備サポート
- 鉄道バス
- 金融ファイナンス
- 飲食店保守代行
- 精密機器製造
- 音響機器メーカー
- DM発送代行
- 駐車場レンタカー
- 空調機器
- 広告
- 時計製造販売
- 医薬品医療機器卸
- アパレル用ソフト開発
- 通信機器工事
- 自動車部品製造
- 化粧品通販
- 健康食品通販
- 他、アウトソーサー多数  
(マルチテナント)

# マルチベンダー対応 各社のコールセンターシステムや先進的なソリューションと連携

NECネットエスアイ   

連携済み・連携中・連携予定のソリューション

- コールセンターシステム
- PBX CTI 通話録音
- FAQ FAQ作成支援
- チャット チャットボット
- 音声認識 要約
- 感情解析 データマイニング
- FAXソリューション
- AI・自動化ソリューション
- クラウド基盤 BCP対策
- セキュリティー対策
- 各種研修 コンサルティング

マルチベンダとは、様々な企業の製品を選んで組み合わせ、より最適なシステムを構築すること

# コールセンターにおけるテレワークの実現

～ テレコミュニケーターのテレワークを目指す ～

新型コロナ感染拡大により、コンタクトセンターを取り巻く環境が大きく変化

- ✦ 外出自粛 出勤できない（できればしたくない、させたくない）
- ✦ 三密の回避 コンタクトセンターは三密であり、クラスターのリスクが大きい

- ・ 企業として顧客コンタクトは止められない
- ・ 非対面での顧客コンタクトの需要は拡大していく

# コールセンターにおける新型コロナウイルス感染症対策に関する指針

(1/4)

1. コールセンターの職場における感染防止対策の徹底
2. 緊急事態宣言下における適切なコールセンター事業・運営
3. 従業員への適切な配慮ならびに雇用の維持
4. コールセンターのお仕事に従事される皆様へ
5. コールセンターを利用される生活者の皆様、お客様へ

5つの章立て  
お願いごと

2. 緊急事態宣言下における適切なコールセンター事業・運営に努めていただくようお願いします。  
① 情報漏洩などセキュリティ対策を十分に講じた上で、可能であれば在宅勤務への移行の検討・推進をお願いします。

出典：一般社団法人 日本コールセンター協会 『コールセンターにおける新型コロナウイルス感染症対策に関する指針』  
令和2年5月1日制定 令和2年5月7日改訂 令和2年5月12日改訂 令和2年5月21日改訂

# コールセンターにおける新型コロナウイルス感染症対策に関する指針

## 第1章 コールセンターの職場における感染防止対策の徹底をお願いします。（抜粋）

(2/4)

- ② 従業員本人に発熱等の風邪症状が見られるときは、自宅で待機させるようにしてください。
- ④ 入館入室時はせっけんによる手洗い、または手のアルコール消毒を徹底してください。
- ⑥ 室内の十分な換気を徹底してください。部屋の窓が開閉可能な場合は、1時間に2回程度、窓を全開して換気を行ってください。
- ⑨ ヘッドセット、パソコン、キーボード、マウスなどの共用する場合は、これらの機器を共用する場合は、ヘッドセットはマイクや耳あてのスポンジを、パソコン・キーボード・マウスはすぐに交換できるカバー部分だけでも個人専用とすることも考えられます。
- ⑩ 飛沫感染を防ぐため、人と人の距離は1メートル、できれば2メートル確保することや、座席を一つ飛ばしにする、正面を向き合わないなど席の配置を見直した上で、ソーシャルディスタンスの確保に努めてください。なお、そのような状況を維持することが困難な場合は、座席はビニールシートやアクリル板等で対面者や隣席との簡易的な仕切り（高さは飛沫感染を考慮して60センチメートル以上が望ましい）を設けるよう努めてください。

出典：一般社団法人 日本コールセンター協会『コールセンターにおける新型コロナウイルス感染症対策に関する指針』

# コールセンターにおける新型コロナウイルス感染症対策に関する指針

## 第2章 緊急事態宣言下における適切なコールセンター事業・運営へのお願い(①～⑦)

(3/4)

- ① 情報漏洩などセキュリティ対策を十分に講じた上で、可能であれば**在宅勤務への移行の検討・推進**をお願いします。
- ② 特定の拠点に集中することなく、**他拠点に業務を分散**させることで、密集・密接を回避できる業務運営の検討・推進をお願いします。
- ③ **Webによる受注・申込、IVRやFAQによる自己解決、チャットボットによる自動化対応など、有人対応によらないチャネルの提供やセルフサービス化**を図るとともに、お客様には一定期間ご不便をおかけすることを周知した上で、ご利用を勧めることも検討・推進をお願いします。
- ④ 緊急事態宣言による政府・地方自治体の要請に基づき、今、コールセンターで対応すべき業務内容を見直し、**必要に応じて業務の縮小・人員体制の縮小、営業時間の短縮、夜間・休日の休止等**を行うとともに、お客様には一定期間ご不便をおかけすることを周知し、ご理解に努めていただくようお願いします。
- ⑤ **採用活動においてはできる限り対面を避け、電子書類の授受、電話・Web会議を活用した面接等による実施**をお願いします。やむを得ず対面による面接を実施する場合は、人と人の距離を1メートル、できれば2メートル取るようにしてください。
- ⑥ **研修・人材育成活動においては必要最低限にとどめ、密集・近接が伴う集合研修やロールプレイング等の方法を避けて、遠隔による講義や面談、Eラーニングやテキストを用いた自己学習などによる実施**をお願いします。
- ⑦ **社内や社外の会議・ミーティングでは人が集まる形を避け、電話・Web会議を活用して行うよう**お願いします。対面による会議・ミーティングを行う場合は、人と人との距離を1メートル、できれば2メートル取るようにしてください。

出典：一般社団法人 日本コールセンター協会『コールセンターにおける新型コロナウイルス感染症対策に関する指針』

# コールセンターにおける新型コロナウイルス感染症対策に関する指針

## 第2章 緊急事態宣言下における適切なコールセンター事業・運営へのお願い(⑧⑨)

(4/4)

- ⑧ コールセンター業務を**委託する事業者（委託元）**は、**人命保護と感染拡大防止を最優先**とし、前記①～⑦をもとに、委託業務の内容を十分に精査し、委託先の状況を確認の上、業務の委託・発注をお願いします。
- ⑨ コールセンター業務を**受託する事業者（委託先）**は、**人命保護と感染拡大防止を最優先**とし、前記①～⑦をもとに、受託業務の内容について委託元と協議し情勢変化に弾力的に対応した業務運営を図られますようお願いいたします。

## 第3章 従業員への適切な配慮ならびに雇用の維持に努めていただくようお願いします

## 第4章 コールセンターのお仕事に従事される皆様へのお願い

## 第5章 コールセンターを利用される生活者の皆様、お客様へのお願い

本指針は新型コロナウイルス感染症の今後の各地域における感染状況を踏まえて随時見直しされます。詳しくは、CCAJ 日本コールセンター協会のホームページをご覧ください。

出典：一般社団法人 日本コールセンター協会『コールセンターにおける新型コロナウイルス感染症対策に関する指針』

# 緊急事態宣言解除後のセキュリティ・チェックリスト

(1/1)

新型コロナウイルスの感染拡大及び緊急事態宣言の発令に伴い、多くの企業・組織でテレワークを実施していると思います。そのため、**端末や外部記憶媒体を家に持って帰ったり、それまで許可していなかった私物端末の業務利用を一時的に許可したりして対応しているか**と思います。しかし、一般家庭におけるネットワーク環境は、企業・組織などのオフィス内のネットワーク環境と比較すると、外部からの攻撃に対してセキュリティ対策レベルが低いと考えられます。（…省略）また、今回の強引なテレワークの実現により、企業・組織におけるオフィス勤務の必然性を見直す好機となったことから、これからの業務のやり方、働き方の見直しが行われるのではないのでしょうか。そこで、JNSA社会活動部会では、今後、**社会活動が新型コロナウイルスと共存するという前提の中で、各企業・組織における働き方や、セキュリティ上で留意すべき点を、チェックリスト形式でまとめました。ぜひご活用ください。**

1. 停止したシステムの再稼働における注意事項

2. テレワークで社外に持ち出した機器を社内NWに接続する際の注意事項

3. 緊急措置としてテレワークを許可した業務やルールを変更した業務の扱い

4. Withコロナフェーズに向けた、業務見直しとセキュリティ対策

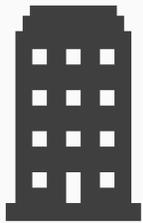
4つの区分  
全22項目

ご参考になれば幸いです

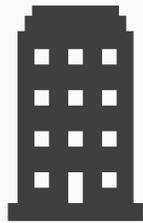
出典：JNSA 特定非営利活動法人 日本ネットワークセキュリティ協会 『緊急事態宣言解除後のセキュリティ・チェックリスト』

# マルチテナント対応 CRMシステムを複数のセンター業務で共有、トータルコスト削減

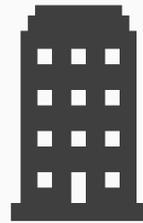
例) 東京・大阪・九州の3つのセンターで別々のCRMシステムを導入すると…



東京  
A業務



大阪  
B業務



九州  
C業務

- ✓ システムコスト…
- ✓ 情シス担当の手間…
- ✓ 要員管理・教育は…
- ✓ お客様情報の一元管理…
- ✓ VOC/VOEの一元管理…
- ✓ 運用の統一感…
- ✓ BCPの検討…
- ✓ 冗長化の検討…

マルチテナント対応のデコールCC.CRM3なら、

業務別

セルフカスタマイズ

マルチベンダー

CTI

連携

同時接続

ライセンス  
(クラウド)

席数

ライセンス  
(オンプレ)

お客様情報

VOC  
一元管理  
(全社CRM)

BCP

冗長化  
検討

マルチテナントは、オンプレミス型でもクラウド型でも導入可能

# 【事例共有】 コールセンターにおけるテレワークを考える (1/4)



CCAJ Newsでは、2020年2月発行の275号、5月発行の278号の2回にわたって、『コールセンターにおけるテレワークを考える』と題した特集をお送りしてきました。今回は、その第3弾として、実際にコールセンターにおける在宅テレワークを実践している導入事例をご紹介します。（CCAJ HP掲載文・一部抜粋）

在宅型コンタクトセンターのパイオニア

**NTTコムチェオ株式会社様**

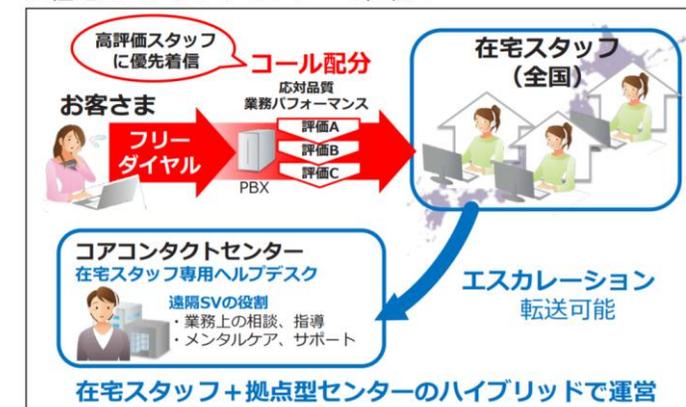
在宅テレワークのパイオニアであり、エキスパートと言えるNTTコムチェオ株式会社。2000年にNTTコミュニケーションズ株式会社の在宅電話サポート業務としてトライアルを開始し、2002年11月にNTTコムチェオが設立されます。2003年には訪問設定サポート業務を開始。国内最大級のインターネット・プロバイダーのOCNのテクニカルサポートや、多くの企業のテレワーク導入支援など独自の取り組みを続けています。

出典：一般社団法人 日本コールセンター協会『CCAJ News 2020年6月号』【特集】コールセンターにおけるテレワークを考える③

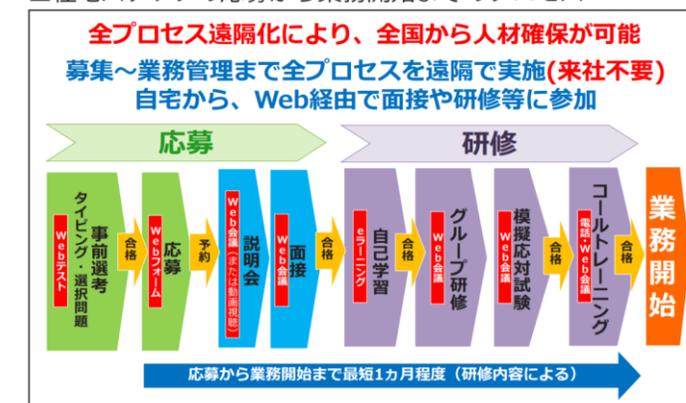
# 【事例共有】 コールセンターにおけるテレワークを考える (2/4)

在宅スタッフ数	900名
最も規模の大きな業務	年間で約 60 万件
雇用形態としては	個人事業主（業務委託契約）
勤務時間	前月にスケジュールを自分で設定
センターの仕組み	在宅スタッフ + 拠点型センターのハイブリッドで運営
在宅用PC	仮想デスクトップの活用やシンクライアント端末の貸与 顧客情報が在宅スタッフの手元に残らない仕組みを構築
応募から採用まで	各募集媒体や当社ホームページから応募していただき、タイピングテストやスキルテストを受けて合格された後、 <b>オンラインによる面接を実施</b> 。PC 操作、PC 基本用語、タイピングの基本的なスキルは必須条件
採用後の研修から業務開始まで	必要な <b>研修はすべてオンライン研修で完結</b> デビュー後のスキルアップやフォローアップもオンラインで実施

■在宅型コンタクトセンターの仕組み



■在宅スタッフの応募から業務開始までのプロセス



出典：一般社団法人 日本コールセンター協会『CCAJ News 2020年6月号』【特集】コールセンターにおけるテレワークを考える③

# 【事例共有】 コールセンターにおけるテレワークを考える (3/4)

目的別研修	AHT、品質、クライアント仕様 KPI 達成など、目的別の研修も充実しており、高いスタッフ定着率を維持
モチベーション維持	スキル維持やコミュニケーション不足解消を目的として、専用 SNS や自由参加型勉強会の機会を用意。勉強会は、オンラインだけでなく対面による集合型の2種類を実施して、スタッフが自然な形で、先輩・後輩や横のつながりが持てるよう、さまざまな企画をスタッフ自身が提案できる。
センター側の体制	在宅スタッフを管理する担当として、契約を担当する事務局、研修・品質担当、応対中の相談を受け付けるヘルプデスク等がある。
パフォーマンス管理	COPC® に則り、1時間あたりの生産性やセンターへの転送、折り返し依頼等によるエスカレーション率、応対品質、アンケートによる顧客体験や、配置計画に対する実績等を管理し、月次でレビューを実施。
品質管理	COPC® 認証に則った週に1回のモニタリング、月次のフィードバック、四半期に1回の遠隔によるサイドバイサイドで管理。

## ■在宅スタッフの採用・育成・研修の方法

**Web会議**  
グループ研修、フィードバック面談  
個別コーチングなど

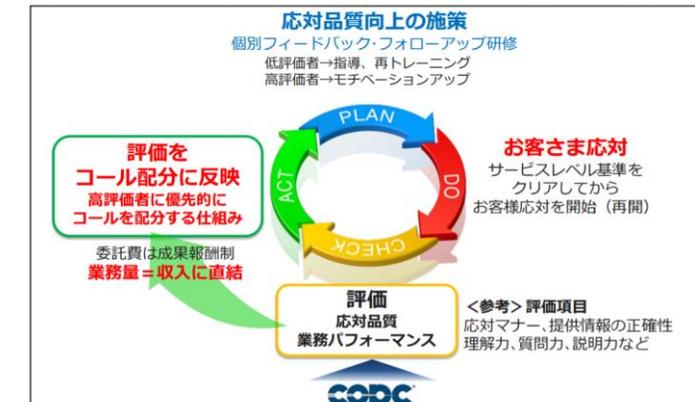
**Webラーニング**

**e-learning**  
受講 受講申請 ナレッジ

**動画コンテンツ**  
サポート手順、模範応答例など

**リモートコーチング**  
ベテランスタッフが  
新人スタッフのトレーナーとして、  
遠隔でコーチング

## ■在宅スタッフの応対品質・モチベーションを維持する仕組み



出典：一般社団法人 日本コールセンター協会『CCAJ News 2020年6月号』【特集】コールセンターにおけるテレワークを考える③

# 【事例共有】 コールセンターにおけるテレワークを考える (4/4)

<b>新型コロナ禍の影響や対応</b>	「在宅型のメリットは、緊急事態宣言下でも業務が継続できる BCP に尽きる。東日本大震災で仙台コアコンタクトセンターが被災した際もサポート業務を中断することなく、1時間後には応答率 90% 以上に回復した実績があり、在宅型コンタクトセンターを全国分散型モデルと捉えることで、災害などの非常時の業務停止リスクに対してセンター分散型以上の BCP対策効果があることは間違いありません。」
<b>今後の取組み</b>	「現在は、エスカレーションなど一部の業務をセンター側で運営しています。新型コロナをきっかけの一つに、その機能も在宅化する方向での取組みを進めているところです」

## テレワークは実現できる

出典：一般社団法人 日本コールセンター協会『CCAJ News 2020年6月号』【特集】コールセンターにおけるテレワークを考える③

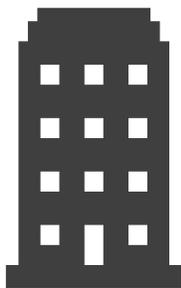


## テレワークの実現

# デコールCC.CRM 3 テレワーク対応版のリリース（予定）

## センター・サテライト・自宅から同時接続できるCRM

### 大規模・中規模センター



- ※ オンプレミス型
- ※ クラウド型
- ※ 物理PC/仮想PC (VDI)

### 小規模 サテライト



- ※ クラウド型
- ※ 仮想PC(VDI)
- ※ 二段階認証・操作録画

### 自宅 在宅スタッフ



- ※ クラウド型
- ※ リモートデスクトップ
- ※ 二段階認証・操作録画

## テレワークに必要な機能やサービスを強化、一部従量課金モデル

- ※ マルチテナントによる複数業務対応
- ※ マルチベンダー対応によるCTI・チャット連携
- ※ RPAやAIを活用したテレワーク向けソリューション

- ※ パートナー企業様との連携
- ※ グループ企業との連携
- ※ 運用支援や研修など、テレワークを推進するサービス

# コールセンターにおけるテレワークの実現イメージ



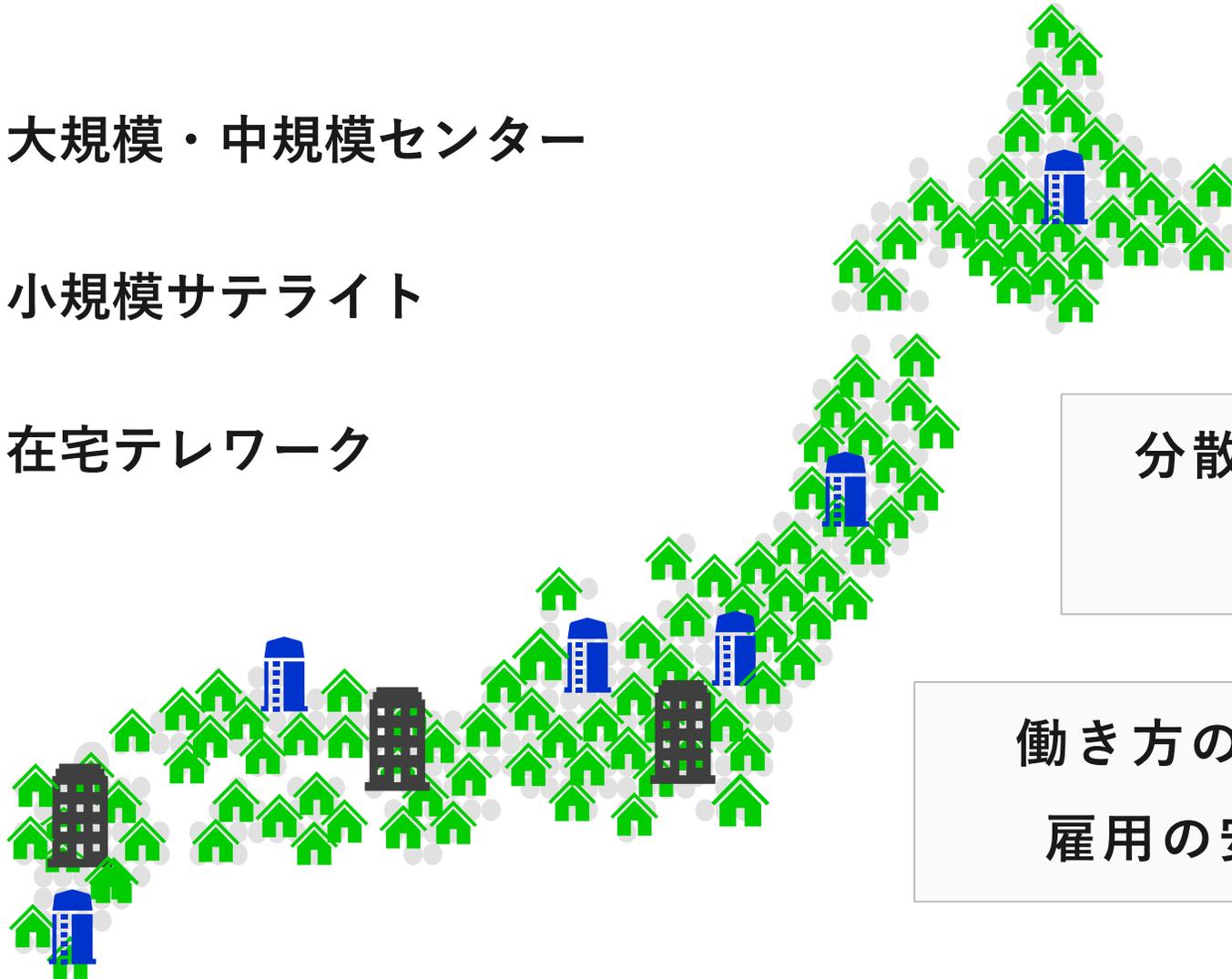
大規模・中規模センター



小規模サテライト



在宅テレワーク



分散型のオペレーション  
BCP対策を実現

働き方の多様化に対応  
雇用の安定化を実現

## (参考文献)

- 日本コールセンター協会「コールセンターにおける新型コロナウイルス感染症対策に関する指針」  
[https://ccaj.or.jp/covid19-guideline\\_0521.pdf](https://ccaj.or.jp/covid19-guideline_0521.pdf)
- 日本ネットワークセキュリティ協会「緊急事態宣言解除後のセキュリティ・チェックリスト」  
[https://www.jnsa.org/telework\\_support/telework\\_security/index.html](https://www.jnsa.org/telework_support/telework_security/index.html)
- 日本コールセンター協会「CAAJ News Vol.275 ・ 【特集】 コールセンターにおける テレワークを考える①」  
<https://ccaj.or.jp/ccajnews/pdf/ccajnews275.pdf>
- 日本コールセンター協会「CAAJ News Vol.278 ・ 【特集】 コールセンターにおける テレワークを考える②」  
<https://ccaj.or.jp/ccajnews/pdf/ccajnews278.pdf>
- 日本コールセンター協会「CAAJ News Vol.279 ・ 【特集】 コールセンターにおける テレワークを考える③」  
<https://ccaj.or.jp/ccajnews/pdf/ccajnews279.pdf>
- 内閣府「新型コロナウイルス感染症関連」  
<https://www.cao.go.jp/others/kichou/covid-19.html>
- 厚生労働省「新型コロナウイルス感染症について」  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000164708\\_00001.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000164708_00001.html)
- 厚生労働省「新しい生活様式」  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431\\_newlifestyle.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431_newlifestyle.html)
- 経済産業省「新型コロナウイルス感染症関連 経済産業省の支援策」  
<https://www.meti.go.jp/covid-19/index.html>

# ありがとうございました

ギグワークスクロスアイティ株式会社

ICTソリューション営業統括

アドバイザー／シニアエキスパート

佐藤 光章

☎ 03-6758-7340 ✉ decall-sales@oas.co.jp

CCAJ 人材育成委員・情報調査委員

EQ1990 EQPI(R) アナリスト

G:G Works  
XIT

資料ダウンロード

デコール CC.CRM 3