

2021年2月3日  
株式会社 NTT ネクシア

## 在宅コンタクトセンターサービスの提供について

～企業が懸念する在宅環境下での生産性・品質維持や高度なセキュリティ確保にも対応～

株式会社 NTT ネクシア（以下、NTT ネクシア、代表取締役社長：高美 浩一）は、コンタクトセンター業務における「ニューノーマルな働き方への対応」「BCP 対策（事業継続計画）」をサポートする在宅コンタクトセンターサービスの提供を開始いたしました。

### 1. 背景

新型コロナウイルス感染症の蔓延により、企業では従業員への感染を防ぐため、ニューノーマルな働き方として在宅勤務などのリモートワークや時差通勤、営業時間の短縮などの対策が行われており、これに合わせて BCP 対策の重要性も再認識されています。

このことはコンタクトセンター業界でも例外ではなく、「従業員の安全・健康の確保」「感染拡大の防止」「事業の継続性」が求められており、その有効な手段の一つである自宅においてコンタクトセンター業務を可能とする在宅オペレーション化のニーズが高まっていますが、安定した生産性と品質の維持、高度なセキュリティの確保などが課題となりその対応が遅れております。

NTT ネクシアは、これまで、当社複数のコンタクトセンター業務において、設計から在宅オペレーション環境の構築を個別に実現してまいりましたが、当社センターはもとより直営によりコンタクトセンターを運営されている数多くの企業様の「ニューノーマルな働き方」「BCP 対策」をサポートさせていただきたいと考え、自らが多くのコンタクトセンターを運営する事業者としての豊富な経験とノウハウ、更には NTT グループが有する高度なセキュリティ技術・知見を活かし、これら課題をクリアする高品質で高セキュアな在宅オペレーション環境の基本モデル（以下、在宅環境モデル）を構築し、サービス提供を開始いたしました。

### 2. 在宅コンタクトセンターサービスの概要

本サービスは、基本となる在宅環境モデル（別紙参照）をベースに、企業様のコンタクトセンターの業務内容に合わせて在宅オペレーションを実現するためのモデルを設計から構築までワンストップで提供するものです。

在宅環境モデルの設計・構築においては、クラウド PBX やリモートアクセスツールなど、導入実績が豊富な各種商材を組み合わせた基本モデルを用意し、導入期間やコストの圧縮を図るとともに、NTT グループの高度なセキュリティ技術・知見に基づいた高品質・高セキュアなシステム環境を提供いたします。

また、在宅オペレーションにおいても、セキュリティリスクの明確化・対処を行うとともに、NTT ネクシアが有する豊富なセンター運営の経験・ノウハウを活かして、在宅環境下でのオペレーターのフォロー・マネジメントを可能とするなど、既存のコンタクトセンターと遜色のない安定した生産性と品質の維持を実現いたします。

### 3. 期待される導入効果

本サービスの導入により、ニューノーマルな働き方への対応、BCP 対策の強化が図られるとともにワークライフバランスや SDGs への貢献など、企業価値向上にも貢献いたします。

- (1) 従業員の安全・健康の確保
- (2) 勤務地に縛られない柔軟な人材確保
- (3) 従業員の離職防止と満足度向上
- (4) 分散ロケーション化によるセンター運営の継続性確保
- (5) センター運営におけるコスト効率化

(当社にセンター運営を委託いただくことで、より高い効果が期待できます。)

NTT ネクシアは、クライアント様とそのお客様のコミュニケーションをデザインするコンサルティング力を活かし、今後も、お客様や多種多様な業界の課題に沿ったソリューションをご提案し、その解決をサポートさせていただけるよう努めてまいります。

<本件に関するお問い合わせ先>

■企業・一般の方

デジタルトランスフォーメーション推進室

担当：饗庭／詫摩

Email:nexia-zaitakucc@ml.ntt-nexia.co.jp

■報道関係の方

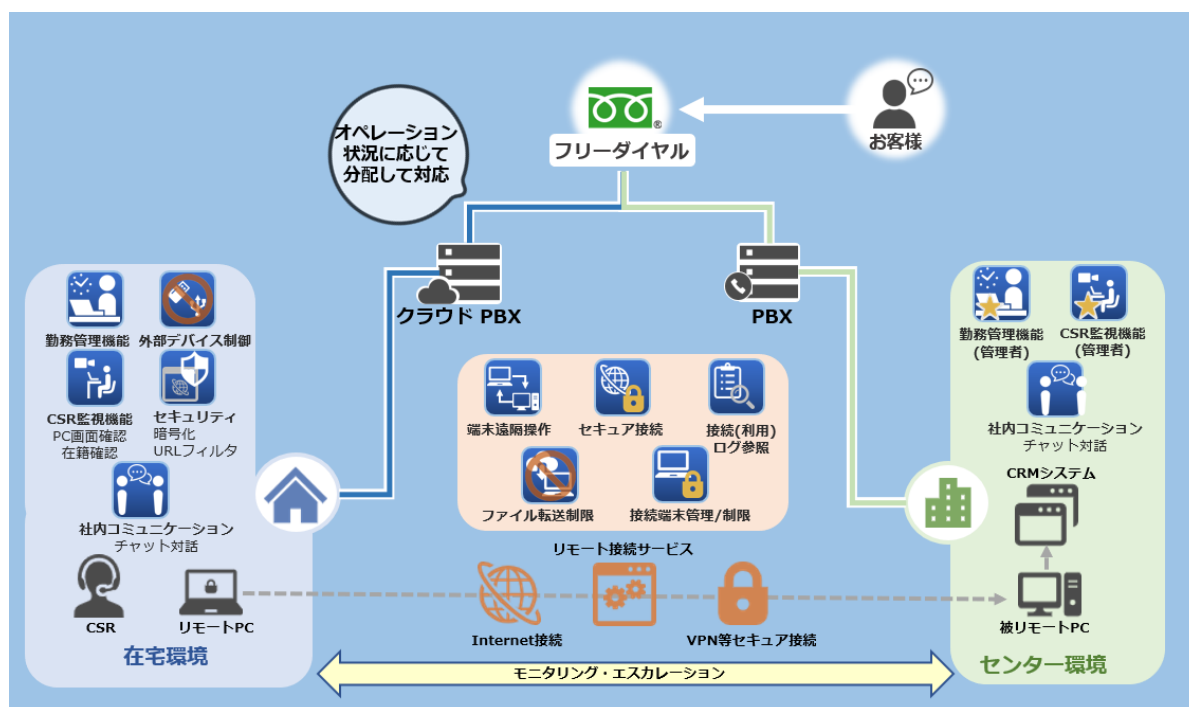
企画サービス本部企画経理部門企画・広報担当

担当：音羽／加藤

TEL : 011-212-1419

## 別紙

### <在宅オペレーション環境の基本モデルのイメージ>



### <在宅コンタクトセンターの特長>

#### ■ セキュリティ確保

NTTグループの厳格なセキュリティ規程を遵守した運用マネジメントを実施し、セキュリティ脅威対策及び機密情報管理を徹底いたします。さらに、情報管理体制を整備し「人・組織」「物理・環境」「技術」の側面に対する情報保護に向けた取り組みを継続的に実施いたします。

#### ■ 安定した生産性・品質

実績豊富な商材（クラウド PBX、リモートアクセスツール等）を活用し、在宅環境下においても、従来のセンター内オペレーションに劣らぬオペレーターフォロー及び運用マネジメントを実現すると共に、電話のつながりやすさ・応答率・お客様満足率などの生産性管理も徹底することで、安定した生産性・品質を確保いたします。