

2020 年 10 月 14 日

株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ

株式会社ベルシステム 24

「スカパー！」カスタマーセンターで在宅運用を開始

ベルシステム 24 のクラウド型コールセンターを活用し、
アウトソーサー環境で個人情報の取り扱い可能なセキュアな在宅コールセンターを実現

スカパーJSATホールディングスの連結子会社である株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ（本社：東京都品川区、代表取締役 社長：新巻 康彦、以下：SPCC）は、日本最大の有料多チャンネル放送サービス「スカパー！」の顧客サポート業務において、ニューノーマル時代におけるコールセンターの「新しい働き方」の実現による生産性と従業員満足度の向上を目的に、全国でコールセンターアウトソーシング事業を展開する株式会社ベルシステム 24（本社：東京都中央区、代表取締役 社長執行役員：野田 俊介、以下：ベルシステム 24）のクラウド型コールセンターシステム「BellCloud[®]」をはじめとする、アマゾン ウェブ サービス（以下：AWS）のクラウドテクノロジーを活用した在宅コールセンターシステム（以下：本システム）により、在宅勤務オペレーターによるコールセンターを開始します。

従来、コールセンターの在宅勤務は機密情報の取り扱いなどが障壁となっていました。本システムの在宅環境においては、毎年 400 万件以上の電話・チャット・LINE などにて顧客サービスを行う SPCC の個人情報保護基準を十分に満たすように設計されており、強固なセキュリティを確保した運用が可能となっています。SPCC の自社拠点から導入開始し、2020 年 10 月下旬より、ベルシステム 24 が受託するコールセンター拠点でも順次在宅での勤務を開始します。



拠点型センターにおけるオペレーター管理の様子



在宅勤務オペレーターの就労の様子（一例）

■背景

SPCC はベルシステム 24 を重要なパートナー企業として位置付け、センター運営面・システム面など幅広い範囲でセンターオペレーションの高度化に協同で取り組んでおり、これまでも「スカパー！」カスタマーセンター全拠点に「BellCloud[®]」を導入してきました。

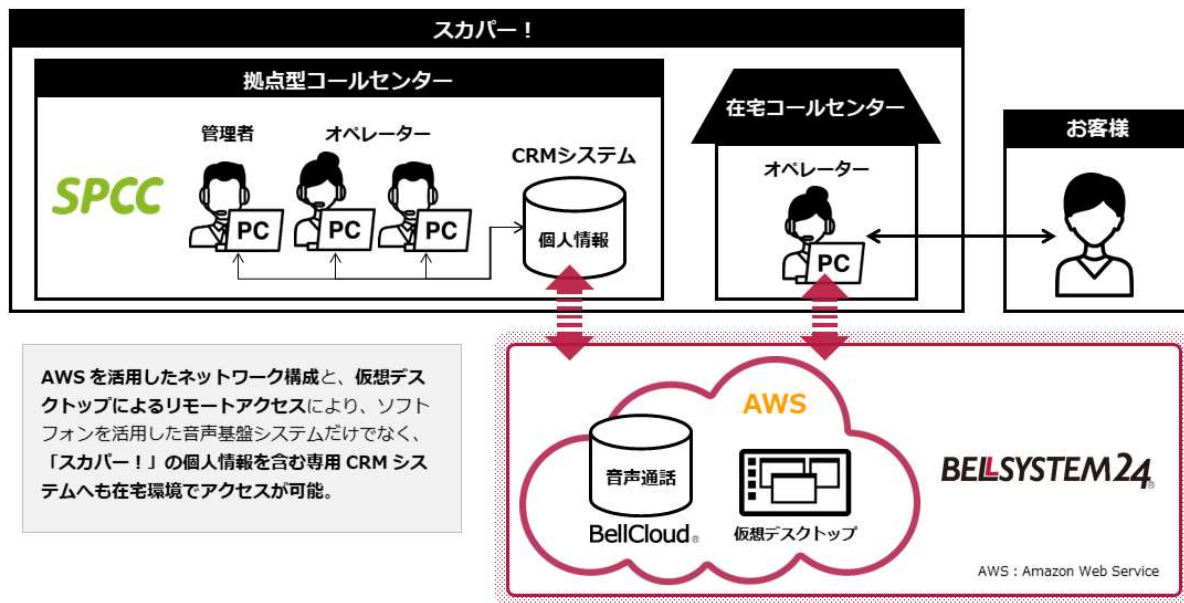
オフィスでの業務を前提とした拠点型コールセンター運営における従来からの大きな課題の一つとして、少子高齢化による労働生産人口の減少への対応、災害など非常時の BCP 対策があります。また、2020 年になってからは、新型コロナウイルス感染症への感染拡大防止対策が、従業員の安全と安心の確保に直結する重要な課題に加わり、ニューノーマル時代の「新しい働き方」が強く求められるとともに、コールセンターを取り巻く環境も大きく変わりました。

ただ、在宅コールセンターの浸透には、顧客の個人情報をはじめとした機密情報の取り扱いについての課題解決をする必要がありました。SPCC では在宅コールセンターの社会的なニーズに応えるため、本システムを活用し、セキュリティ担保を実現したことで、拠点型コールセンターと同様の業務を、在宅コールセンターでも実施することが可能になりました。

■在宅コールセンターの仕組み

今回開始する在宅コールセンターは、ベルシステム 24 が AWS のクラウドテクノロジーを活用して、拠点型センターと同レベルのセキュリティに配慮した環境を創出することで、自宅でのコールセンター業務を可能にするシステムです。会社が貸与したパソコンを使用し、AWS 上で稼働するクラウド型仮想デスクトップ環境^{*1}およびベルシステム 24 のクラウド型音声通話システム「BellCloud[®]」に、SPCC が所持する顧客データベースを参照することが可能となります。また、在宅勤務ならではのセキュリティ対策として、シンクライアント端末^{*2}によるファイル保存制限、オペレーター本人以外の顔を検知した際にパソコン画面がブラックアウトする顔認証などを用い、セキュアな環境を実現します。BCP（コロナ対策）としての活用はもちろん、持続的かつ恒常的に、強固なセキュリティを確保しつつ柔軟な在宅オペレーションを実現できるシステム構成となっています。業務運営の品質を安定させるため、Web 会議システムとチャットシステムの活用により、オペレーターと、管理者であるスーパーバイザーとのスムーズなコミュニケーションを実現でき、オペレーターが対応に苦慮した際でも、スーパーバイザーによる音声通話のモニタリングやアドバイスなどの手厚いサポートが可能です。

※参考 URL : [ベルシステム 24 在宅ソリューション サービス紹介 WEB サイト](#)



在宅コールセンターのシステム構成

■今後の展望

SPCC は、自社運営の目黒センターの在宅運用を 10 月より開始し、並行して、全国の拠点へ在宅運用を順次拡大させ、2022 年 3 月末までに全センターの 4 割(約 200 席)の在宅化を目指すなど、更なる拡大の可能性を検討してまいります。これにより、多様で柔軟な働き方による生産性の向上とともに、従業員満足度の向上を実現させます。

またベルシステム 24 は将来的に、「スカパー！」カスタマーセンターにおける在宅コールセンターの規模拡大を通じて得た知見を活かし、様々なクライアント企業への提供を目指します。

両社はこのような活動を通じて社会のニーズに応えていくとともに、業界の更なる発展に必要な、ニューノーマル時代における「コールセンターの新しい働き方」を推進します。

<SPCC について>

企業 URL : <http://www.spcc-sp.com/>

2000 年に設立後、様々な先端テクノロジーの活用により、マルチチャネル・マルチサイト・マルチベンダーで有料多チャンネル放送「スカパー！」のカスタマーセンターを運営してきました。

設立 20 周年となる 2020 年には、テクノロジーの活用に加えて、HDI*3 の 3 部門で三つ星評価を獲得するなど人による豊かなサービスにも高評価を得ており、通販、メーカー、ネット事業等様々な業種業態の企業向けでコンタクトセンターや事務代行などサービスを拡大しています。今後も、多くのエンドユーザーに喜んでいただき、合わせて多くの企業様の業績に貢献できるよう努力して参ります。



<ベルシステム 24 について> 企業 URL : <https://www.bell24.co.jp/ja/>

1982 年に国内初の本格的コールセンターサービスを開始以来、企業と消費者の接点となるコールセンターアウトソーシング事業を展開してきました。これまでも多様な人材の多様な働き方の実現を目指し、2019 年よりデロンギ、日本マイクロソフト、DataMesh とともに「コールセンター・ワークスタイル・イノベーション・プロジェクト」を開始するなど、業界内でも先進的な取り組みを行っています。そのノウハウを活かしつつ、当社の使命である「イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える」を実現して参ります。

- *1 仮想デスクトップ環境：クラウド上で疑似的に再現したデスクトップを用いて、業務運用を行う環境を指す。シンクライアント端末と組み合わせることで、個人情報をはじめとした業務情報の社外漏洩を防ぐことが可能となる。
- *2 シンクライアント端末：必要最低限の機能のみを有したパソコン機器のこと。全情報がサーバー側に保存されるため、データやファイルの端末への保存機能が廃止されている。業務運用に必要な情報はすべて、仮想デスクトップ上で行う。
- *3 世界初の国際認定資格制度を構築した IT サポートサービスで世界最大のメンバーシップ団体

本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

アマゾン ウェブ サービス、AWS は米国その他の諸国における、
Amazon.com, Inc.またはその関連会社の商標です。