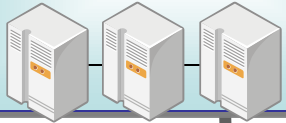


企業のテレワークの導入にあたり、有効な事例の一つとして、企業におけるコールセンター(カスタマーセンター)業務へのテレワーク適用の可能性について検証

## コールセンター設備+テレワーク設備 (データセンター)

- ・CTI機能
- ・IP-PBX機能
- ・シンククライアント機能
- ・業務アプリケーション



- ・各種設定サポート
- ・技術問い合わせ
- ・加入プラン変更
- etc...



## インターネットサポートセンター (コールセンター)

## 閉域網 (VPN接続)

シンククライアント技術+光IPブロードバンドによる閉域網+グループVPNによる安全な業務環境を実現

### 【加入者情報】

加入日: H21.3  
住所: ▲▲市××町  
連絡先: 03-0000-1111  
加入者名: ●●  
加入メニュー: BBプラン  
使用機器: FFルータ  
          : AA装置  
          :  
          :  
          :

## 在宅勤務(社員自宅)



- ・IP電話
- ・シンククライアント



## コールセンター業務とは?

コールセンター(カスタマーセンター)業務は、顧客サポート窓口、顧客へのサービス提供、顧客満足度の向上等を目的として、昨今、企業においても関心が高まり拡大傾向にある。また、コールセンターで働くオペレーターの多くは女性であるため、結婚、育児等による離職者が多いことが課題となっているが、一方で、運営体制等の工夫により、時間、勤務場所等の選択の余地が高く、育児期間中の女性の就業・活躍が期待されている業務でもある。

## テレワーク導入による期待される効果

### (企業視点)

- ◆ 入電量とシフト体制のバランスの向上  
(サービス品質の向上、時間帯別の生産性の向上)
- ◆ 瞬間的な入電の増加に対する体制の確保
- ◆ 柔軟な働き方の実現による雇用継続(熟練オペレーターの離職抑制)と安定的な要員の確保

### (テレワーカー視点)

- ◆ 育児や介護を必要とする社員の家庭と仕事の両立によるワーク・ライフ・バランスの向上
- ◆ 勤務可能な時間に合わせたシフトパターンの選択(柔軟な働き方)

### (社会視点)

- ◆ 雇用機会の拡大