

富士通 CSL コンタクトセンターシステム 在宅システムを強化

強固なセキュリティ Webカメラで業務可視化

富士通コミュニケーションサービス（富士通 CSL、東京都品川区、増田潔社長）は、業務継続支援サービスの一環として、在宅コンタクトセンターシステムの取り組みを強化する。

東日本大震災以降、様々な分野で事業継続計画（BCP）が見直され、業務を中断させない管理・運営の仕組みを導入する企業が増えている。アウトソーシングに関しても、BCPの観点から「在宅」を活用する動きが出始めた。

同社の在宅コンタクトセンターシステムの特徴は、強固なセキュリティ環境と従来のコンタクトセンターと同様の高い品質。これまで在宅勤務のネックとなっていた問題を解決し、良質のサービスを提供する。

在宅エージェントが使用する在宅用 PC はシンクライアント化され、情報漏えいなどのリスクに対応。指紋認証や暗号化 HDD を搭載しており、なりすましや不正使用も防ぐ。また、Web カメラによる業務の可視化により、在宅側の業務把握が可能。画面共有機能を通じてフォローすることもでき、エージェントの在宅業務に対する不安も軽減する。

「以前から、リスク分散などの提案に顧客も関心は持ってくれたが、導入まで至るケースは少なかった。震災以降、確実に引き合いは増えた。オペレーションの場所を選ばない在宅の強みを生かし、顧客の事業継続を支援したい」と乙黒淳常務取締役営業本部長は話す。

同社は、2011 年度総務省テレワーク普及促進実証実験のコールセンター業務に参加しており、在宅コンタクトセンター業務に関しては、深夜帯の TV 通販の受注受け付け業務などで実績がある。

今後は、事業継続や運用信頼性の向上を目的とした導入を推進し、11 年度は 130 人の在宅ワーカー活用を目指す。

電波新聞社様の許諾をいただいて記事を全文掲載しております。