

ベルシステム24、スーパーバイザー支援に特化したベトナムでのオフショア業務を開始

～コンタクトセンターでの顧客ロイヤリティ向上を、国内とベトナムでのハイブリッド体制にて実現～

株式会社ベルシステム 24（本社：東京都港区、代表取締役 社長執行役員：野田 俊介、以下：当社）は、当社のグループ会社である Bellsystem24-HoaSao Joint Stock Company（本社：ベトナム ハノイ、代表取締役：Nguyen Anh Tuan、以下：HoaSao）との連携の下、コンタクトセンター運営におけるスーパーバイザー^{*1}（以下：SV）支援に特化したベトナムでのオフショア業務を開始します。

コンタクトセンター運営において、総合的な案件のマネジメントを行う SV の業務の一部を、ベトナムオフショアに移管することで、国内リソースを今まで以上に、業務改善やオペレーターの育成といったコア業務へ注力できる体制を構築します。その結果、オペレーターのスキルアップや、対応品質の向上を実現し、顧客ロイヤリティの高いコンタクトセンター運営が可能となります。

当社は、2017 年の出資以降、HoaSao が持つベトナム国内 8 拠点、オペレーター3,000 名規模の既存採用・運営マネジメントに対して、ベルシステム 24 が持つ人材教育・品質管理等のナレッジ共有、AI やクラウド、テクノロジー活用など、様々な連携を図ってまいりました。これらのノウハウ蓄積を基に、日本国内企業に向けた新たなオフショアサービスの提供によるビジネス拡大を目指します。



^{*1} スーパーバイザー：コンタクトセンター業務での総合的なマネジメントを行う役割。目標達成に向けた、オペレーター育成や業務改善を実行・管理し、その他にも顧客対応や勤怠管理、レポート作成など、業務に必要な様々な仕事を担当。

■サービス提供開始の背景

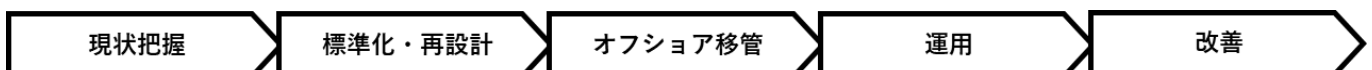
コンタクトセンターの安定的な品質向上のためには、オペレーターのスキルアップや定着率の向上、業務効率を上げるための業務の再設計を、継続的に行うことが必要とされています。しかし、それらを総合的に管理しているSVの業務は、コロナ禍におけるコンタクトセンターへのニーズの多様化を受け、在宅やDXなどの新たな業務範囲が拡大かつ複雑化しています。そのため、オフショアを活用することで、SV業務の効率化・能率化をより向上させる新たなサービスの開発に至りました。

■サービス概要

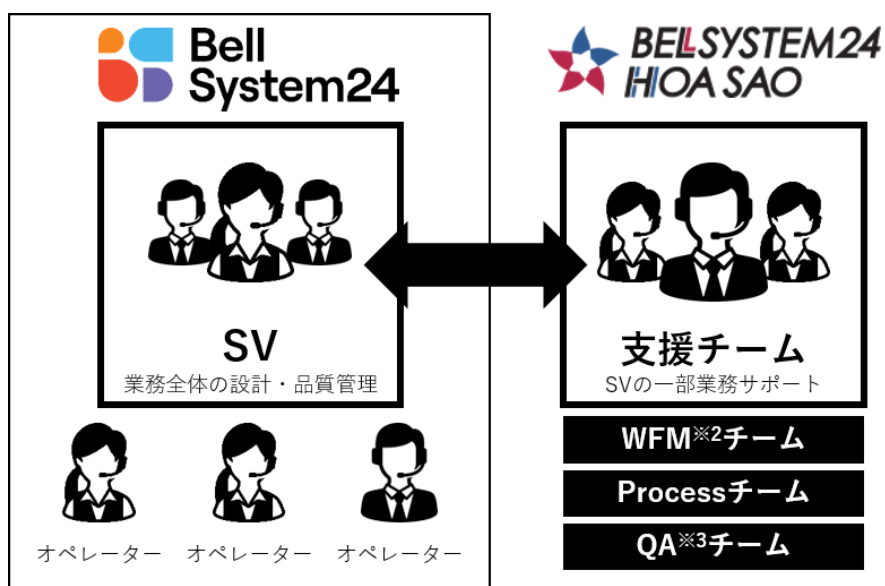
本サービスは、コンタクトセンターでのSV業務の効率化・高度化の実現による品質向上を目的とし、国内人材とベトナム人材のハイブリッド体制による運用を行うオフショアサービスです。当社では、現状のSV業務のタスク洗い出しから、業務の標準化・再設計、オフショア移管可能なタスクの切り出し、コンタクトセンター運用までトータルでサポートします。オフショア先となるHoaSaoでは、オペレーターのシフトや稼働調整を行う「WFM^{※2}チーム」、各種レポートを作成する「Processチーム」、オペレーターの応対音声データを確認し品質評価を行う「QA^{※3}チーム」の3つのチームを編成します。常時オンラインで国内拠点とベトナム拠点を繋いだシームレスな運用を行うことで、SVとオフショアスタッフで連携した業務を実施します。

HoaSaoは、平均年齢28歳の大学卒業以上の若者層を中心とし、全員が日本語能力試験3級以上を保持しているなど優秀な人材が多く所属しています。在籍するスタッフの多くが、生活者との日本語でのチャットやメールでの問い合わせ対応実績もあるなど、語学スキルやITスキルが高く、生産性・品質ともに国内と同水準での対応が可能です。

【導入プロセス】



【導入後の体制】



【ベトナムオフショアの業務内容例】

チーム	仕事内容
WFM	オペレーターのシフト作成や調整
	オペレーターのパフォーマンスに合ったトレーニング内容やスケジュールの作成
	業務での目標達成状況に合わせた、リアルタイムでのシフト調整
Process	社内・社外への報告用レポートの作成
	オペレーターの個別カルテ（勤怠、パフォーマンス、等）の作成
	定常的に発生する外部ベンダーとの調整（配送手続き等）
QA	オペレーターの音声データを確認し、評価項目に沿った対応品質評価

*2 WFM：Workforce Management の略。センター内のサービス品質を担保した適正な人員配置を行うこと

*3 QA：Quality Assurance の略。対応品質を維持するためにモニタリングやフィードバックを行うこと

■導入事例・成果（フィリップ モリス ジャパン合同会社様）

当社では、より顧客ロイヤリティの高いコンタクトセンターを目指すフィリップ モリス ジャパン合同会社様（本社：東京都千代田区、社長：シェリー・ゴー、以下 PMJ 様）のコンタクトセンター運営において、今回のベトナムオフショアサービスを導入しました。

まずは当社の3拠点で実施している各 SV の業務から、勤怠管理やシフト表およびレポート作成といった一部の定型業務を切り出しました。その業務の一部を HoaSao の各専任チームへ移管したことで、国内の SV 業務を削減することが可能となり、オペレーター育成や顧客ロイヤリティ向上に向けた業務改善への注力を実現しました。その結果、従業員ロイヤリティを測る指標である eNPS（Employee Net Promoter Score）の改善と、それに伴い顧客満足度を測る指標である NPS®（Net Promoter Score）が向上したという成果を得ています。

■今後の展開

今後、本サービスの実績を基に、導入企業の拡大、業務範囲の多様化を目指します。日本国内の人材確保難へのリスクヘッジ、また、ベトナムでの日本語人材の活躍の場の提供にも貢献していきます。

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

全国で 3 万人を超える従業員を擁し、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、企業と生活者との接点となって、様々なサービスを展開して参りました。2020 年には『中期経営計画 2022』により、在宅コンタクトセンターの 4,000 席への拡大や、データ活用をはじめとした DX 推進、戦略提携などのアライアンス強化を重点施策として掲げています。

今後も業界のリーディングカンパニーとして、ヒトとテクノロジーを掛け合わせることで培ってきた運用知見をもとに、様々なソリューションの開発・提供を通じ、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。

※海外サービスについて : https://www.bell24.co.jp/ja/solutions/global_service/index.html

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。

本件に関するお問い合わせ

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス 広報 IR 室

E-mail : pr@bell24.co.jp / TEL : 03-6896-6199