



Best Customer Support  
of The Year 2022

## 特別賞 (ICT 活用賞)

### 東日本電信電話株式会社/キューアンドエー株式会社

#### メタバース環境・フルリモート研修の構築・活用による未来型コンタクトセンタの実現

東日本電信電話株式会社では新しいビジョン循環型ミライの実現を目指して、感動共有企業を掲げるキューアンドエー株式会社とともに、東京・仙台拠点を含め会社を横断したテクノロジーとコミュニケーションを融合させたバーチャルセンタを目指している。

今回はそのバーチャルセンタにおいて、相互コミュニケーションが取れるリモート研修プロセスを構築した。その具体的内容は以下のとおり。

#### ①臨場感あふれる研修のフルリモート化

配信用のスタジオを構築してリモート講師を擁立し、大型モニターやカメラを駆使して様々な工夫を凝らし、対面研修以上のクオリティを目指したフルリモート研修を実施している。

#### ②離れた場所でも1センタと感じられるメタバースの活用

メタバースを活用し、ウェブ上の各アバターを近づけるだけで即座に会話ができる双方向コミュニケーションを確立することにより、集合形式だけではなくロールプレイングやグループディスカッション等さまざまな形式の研修が場所を意識せず実現可能となった。

#### ③マイクロラーニングを活用した復習用動画コンテンツの活用

配信した研修映像を編集し、習熟コンテンツとして公開していつでもどこからでも視聴が可能となった。また配信した研修映像を編集して座学研修を動画に置き換え、復習や補講等で再利用できるようになった。

上記取組みの成果を図るため、研修後の理解度テストとアンケート満足度結果、顧客満足度調査結果の指標を設定したが、すべての項目で集合研修を上回っていることは評価できる。またこのフルリモート研修は、アフターコロナ時代に求められる集合研修から脱却し ICT を活用した新しい研修形態の規範となるもので、新たな雇用の創出や地方創生にもつながる事例とし、特別賞 (ICT 活用賞) を授与するものとする。

ただ当取組みは目的や成果が研修に限った内容となっており、せっかく新テクノロジーを利用した先進的で意義あるものなので、企業経営に関わる目標までスコープを広げて、より価値ある成果が出ることを期待する。