



奨励賞

株式会社 NTT 東日本サービス

クライアントへ+αの価値を還元するコンタクトセンター等 BPO 事業の拡大

株式会社 NTT 東日本サービスでは、2022 年に「BPO 事業」を立ち上げ、NTT への光回線提供以外の新たな収入源を創出することにした。BPO 事業の柱としては、同社の主要業務であるコールセンター受付代行が挙げられる。アウトバウンドやインバウンドを問わず幅広い範囲のコールセンター代行業務を、単に遂行するばかりでなく、DX ツール活用や同社が過去に蓄積した知見を組み合わせた業務遂行が可能である。その結果、クライアントに対して「業務効率化の実現」と「低コストでの業務遂行」などの付加価値を提供し、企業の課題解決に貢献する。

その1つとして、クライアントからサービス終了に向けたコールセンター代行業務の依頼を受けた。その際、従来のコールセンター運用、「DM 発送、インバウンド受付、事務処理」の、効率的かつ効果的な改善を目指して、「ユーザー周知」「解約申込受付」「申込処理」の運用フローを大幅に見直した。

具体的には、

- (1) DM に変わる周知手段として自動発信によるアウトバウンド実施・SMS 送付の導入
- (2) インバウンド受付に代わる申込フォームの導入による申込経路の拡大
- (3) 事務処理の kintone 化による事務処理稼働の低減
- (4) スキル習得期間の短縮による早期立ち上げ

を約 1 カ月の短期間で取り組み、これらの改善を行うことにより、より効率的かつ効果的な運用フローを実現した。

これらの成果により、当初の想定稼働に対し 40%の削減を実現し、必要コストも 30%軽減することに成功した。クライアントからはこの成果が高く評価され、新たな案件委託が生まれ、新規事業の拡大に繋がった。ただ、これらの取り組みは、他のテレマ・エージェンシーでも行っている BPO 事業なので、今後は他社との更なる差別化を行い、成果を出すことを期待し、奨励賞と評価した。