



奨励賞

株式会社 NTT 東日本サービス

営業（現場）主導によるマンションインターネット受付業務 DX の実現

株式会社NTT東日本サービスでは、光サービスのシェア拡大・利益改善に向けて、マンション市場においてニーズが高まっている全戸一括型プランによる収入拡大へのビジネスモデル転換を図る事業方針による事業を推進している。

マンションの全戸一括型プランは管理会社による提供形態のカスタマイズが可能のため、人手を介するアナログなオペレーションが残っている状況。販売拡大に向けては、マンション市場の繁閑格差の特性を踏まえて、自動化による生産性向上及びお客様をお待たせしない対応の実現が求められていた。

人手中心のオペレーション課題に対して、デジタルツール活用による改善を実施した。従来電話・メールで申し込み受付を行っていたが、Web フォームからの申し込みに切り替えた。携帯電話からも操作できる QR コードから物件単位の専用 Web フォームからの申込受付も実現した。これにより、受付情報のデジタル化及び一元管理を実現した。

自動化実現には正確な情報取得と一元管理が必要である。物件情報及び申込情報をデジタルツールで一元管理することにより、人手を介さない自動処理が可能となった。また、工事日のご案内メールをデジタルツールから自動送信も実現した。メール文面には個人情報に記載せず、お客様個別のお問い合わせフォーム URL をメールに記載することにより、お客様はクリックするだけで個人情報を入力せずに問合せができる簡単操作を可能とした。

これらのデジタルツールを利用した受付により、お客様は早期利用が可能、管理会社は手間の軽減、NTT 東日本は人的稼働効率化を実現した。施策開始前後の定量的成果として、NTT 東日本の申込内容の確認に要する日数が、繁忙期でも大幅に短縮し、お客様は早期ご利用が可能となった。管理会社からの NTT 東日本への問合せ件数も大きく減少した。NTT 東日本の人的稼働についても、取り組み開始前と比較して大幅な効率化を実現した。

注文受付から工事手配までの全自動化を計画している中で、申込者の本人性確認業務が人手を介した業務として残っており自動化を検討中である。今後は、Web フォームでの受付時においてデジタル認証アプリを活用することでマイナンバーカード等による本人性確認の即時完了を実現する計画もある。今回の取り組みを継続させるだけでなくとどまらず、さらに発展させた取り組みとなることを期待し、奨励賞と評価した。