



Best Customer Support
of The Year 2023

特別賞(DX・業務改革)

株式会社 NTT 東日本サービス

バックオフィス業務におけるエリアフリー・DX化による生産性最大化の実現

同社の営業推進部サービス支援部門ではバックオフィス業務のDX化に取り組み、バックオフィス業務の効率化、稼働拠点のエリアフリー化、生産性向上、及び従業員のスキル向上に大きな成果を挙げた。

同社では、お客様からの各種注文等の処理依頼方法が業務別に複数存在し、フロント(営業)従事者からバックオフィスへの処理依頼後の「前捌き作業」に人手を介する非効率な運営になっていた。また、フロントの活動量に合わせたバックオフィスの人員配置が難しい、マルチスキル化・稼働平準化が図れていないという人材面での課題も抱えていた。

業務のDX化として、kintoneを活用した「処理依頼を行うツール」を内製で構築し、またエリアごとのバックオフィス業務を標準化することで「処理依頼」の案件をエリアフリーで対応することを実現した。またこれに合わせて、バックオフィスの従業員がマルチスキル化を進めることで人材リソース(活動量)の最適化、稼働の平準化を実現した。

東日本29拠点、37センターを対象にしたDX化により、バックオフィス業務は2年間で約20%の生産性を向上し、人員・稼働リソースの最適化を実現するとともに100名強の稼働を削減。ここで創出できたバックオフィス人員のリスキリングを図り、新たな領域へリソースシフトをすることで収益拡大に繋げることができた。また、ガチャ方式の導入により、従業員は仕事を“渡す”から“とる”へ意識改革ができ、マルチスキル化やモチベーション向上に繋がった。

今後は、仮想空間(メタバース)によるバックオフィス業務のセンター間連携や出勤者・在宅勤務者など「働く場所を問わないシームレスな働き方」を目指していくとともに、同社グループ会社全体への事例展開も期待できる。バックヤード業務従事者のDX化による効率化、従業員のスキル向上、エンドユーザー満足度向上につながる取り組みを高く評価し、特別賞(DX・業務改革)を授与する。