

JTAテレワーク実践事例サイト資料

2025年11月

ビーウィズ株式会社



ビーウィズのご紹介

Bewith

- コンタクトセンターの運用だけでなく、システムの独自開発とその外販までを実現しているのは当社のみでございます。
- OmniaLINKをはじめとするシステム外販を伸ばしながら高度なコンタクトセンター・BPOの提供を実現しております。



会社概要 / 事業所一覧

事業内容	自社開発のクラウド型PBX「Omnia LINK」等のデジタル技術を活用したコンタクトセンター・BPOサービスの提供、および各種AI・DXソリューションの開発・販売
本社所在地	〒163-1032 東京都新宿区西新宿3-7-1 新宿パークタワー N棟32F
設立	2000年5月12日
代表者	代表取締役社長 飯島健二
資本金	915,752,000円(2025年5月31日現在)
株式市場	東京証券取引所プライム市場(証券コード: 9216)
従業員数	8,461名(2025年5月31日現在)
事業所	【全国17拠点 約7,000席】 新宿・札幌(4)・横浜(4)・大阪(2)・和歌山・松山・福岡(2)・長崎(2)
登録団体・資格等	<p>労働者派遣事業許可: 派13-080464 有料職業紹介事業許可: 13-ユ-300408 届出電気通信事業者: A-28-15431 酒類販売媒介業免許 生命保険募集代理店登録</p> <p>【情報セキュリティ関連】 ISO27001:2022認証登録番号: IS81965 プライバシーマーク認証登録番号: 21000328</p> <p>【登録団体】 一般社団法人 日本コンタクトセンター協会</p>
グループ会社	株式会社アイブリット 株式会社ドゥアイネット

事業所一覧



2000年5月	5月12日設立
2000年7月	本社及びオペレーションセンターを東京都新宿区に開設
2001年10月	派遣免許を取得
2002年11月	社団法人日本テレマーケティング協会加入
2004年5月	「BS7799-2:2002」および「ISMS認証基準(Ver.2.0)」を同時取得
2004年6月	横浜センター開設
2004年12月	横浜第二センター開設
2005年5月	関西支店開設
2005年7月	北海道支店開設
2006年9月	九州支店開設
2006年10月	長崎センター開設
2006年12月	情報セキュリティ管理の国際規格「ISO27001:2005」の認証を取得
2008年4月	和歌山センター開設
2009年2月	札幌センター開設
2009年2月	「プライバシーマーク」の認証を取得
2009年6月	福岡センター開設
2010年8月	横浜第三センターを横浜第二センターに統合
2012年5月	株式会社パソナグループの出資により、パソナグループと三菱商事の合併事業会社となる
2014年1月	酒類販売媒介業免許を取得

2014年4月	名古屋センター開設
2014年11月	大阪アドバンストバリューセンター開設
2015年1月	情報セキュリティ管理の国際規格「ISO27001:2013」への移行を完了
2015年3月	札幌第二センター開設
2015年12月	株式会社パソナグループ100%出資の完全子会社となる
2016年10月	松山センター開設
2016年12月	株式会社アイブリットを子会社化
2017年1月	横浜第三センター開設
2018年8月	大阪第二センター開設
2018年12月	ホワイト企業認定：一般財団法人 日本次世代企業普及機構
2019年1月	札幌第三センター開設
2021年6月	福岡第二センター開設
2022年3月	東京証券取引所市場第一部に上場
2022年4月	デジタルラボ長崎開設
2022年4月	東京証券取引所市場区分再編に伴い、プライム市場へ移行
2022年7月	横浜第四センター開設
2022年10月	株式会社ドゥアイネットを子会社化
2023年9月	札幌第四センター開設
2025年2月	情報セキュリティ管理の国際規格「ISO27001:2022」への移行を完了

主要取引先様(50音順)

- 多種多様な業界のお客様をご支援しております。



アイシン健康保険組合

アイシン健康保険組合



アスクル株式会社



株式会社UZUZ



株式会社荏原製作所



株式会社エフ・ジェーネクスト



MXモバイリング

MXモバイリング株式会社



エムシーファッション株式会社

Oisix ra daichi

オイシックス・ラ・大地株式会社

ORBIS

オルビス株式会社



キューサイ株式会社



九州電力株式会社



九州旅客鉄道株式会社



学校法人近畿大学



倉敷ケーブルテレビ株式会社



グリー株式会社



コスモ石油マーケティング株式会社



サイボウズ株式会社



株式会社サッポロドラッグストア



株式会社ジャルカード



株式会社JALUX保険サービス



株式会社ZTV



Dynabook株式会社



中部電力ミライズ株式会社



株式会社TBSグロウディア



東京海上日動火災保険株式会社

主要取引先様(50音順)

- 多種多様な業界のお客様をご支援しております。



東京海上ミレア少額短期保険
株式会社



東京電力エネルギーパートナー
株式会社



東京電力パワーグリッド
株式会社



株式会社DoCLASSE



東邦ガス株式会社



トヨタ自動車株式会社



VAIO株式会社



株式会社バイク王&カンパニー



株式会社博報堂プロダクツ



株式会社バルクオム



株式会社バーンリペア



株式会社ビービーラボラトリーズ



HITOWAホールディングス
株式会社



株式会社ブリヂストン



プレミアムウォーター株式会社



北陸電力送配電
北陸電力送配電株式会社



北海道電力株式会社



三菱電機フィナンシャル
ソリューションズ株式会社



有限会社 野草酵素



株式会社ヤッホーブルーイング



横河電機株式会社



ライフネット生命保険株式会社



LINEヤフー株式会社



株式会社リベルタ



株式会社
リンクアンドモチベーション

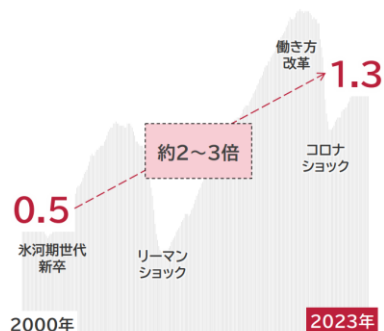


社会課題・現場課題～弊社ソリューション

Bewith

労働人口の低下

労働人口低下による
慢性的な人手不足と人件費高騰



地域格差の広がり

大都市圏への一極集中と
サービスレベル格差の発生

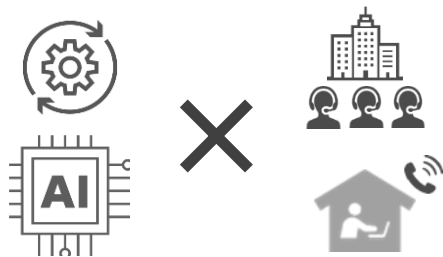


自然災害への対策

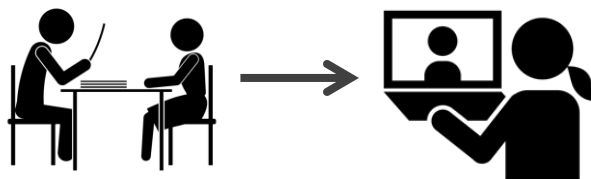
自然災害時等における
業務の継続性



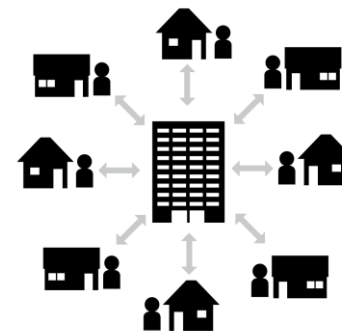
デジタル化、BPO化による
リソースの有効活用



地方での働き口の確保と
対面⇒非対面化の進展



在宅勤務を含めた
分散運営



人材育成

- ・オペレーターの早期離脱
- ・定期的な人員補充と管理工数
- ・在宅環境下でのマネジメント

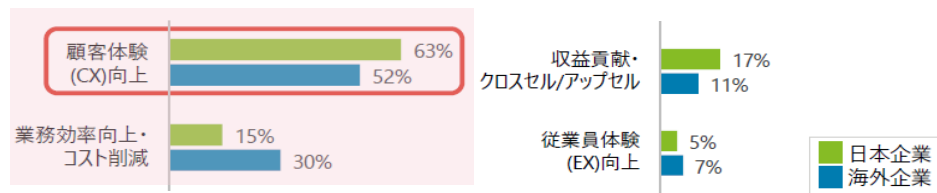
応対品質

- ・スキルの属人化マニュアル複雑化
- ・管理者のフォロー体制の強化
- ・顧客満足度の低下

業務効率化

- ・保留回数、後処理
- ・呼量削減
- ・業務従事者への業務過多

【今後2年間のコンタクトセンター重要課題】



2023グローバルコンタクトセンターサーベイ日本版レポート
コンタクトセンター高度化のための戦略と実行の要諦
(デロイト・トーマツコンサルティング合同会社調べ)

【現在投資強化中・投資予定の重要領域】

日本企業		海外企業	
1	セルフサービスの拡大 (38%)	コンタクトセンターのインフラ刷新 (37%)	
2	コンタクトセンターのインフラ刷新 (31%)	セルフサービスの拡大 (28%)	
3	提供チャネルの拡大 / 見直し (14%)	オペレータ支援機能の導入 (11%)	
...	ソーシングの見直し (5%)	提供チャネルの拡大 / 見直し (7%)	
...	拠点数の拡充やオフショア化 (5%)	拠点数の拡充やオフショア化 (7%)	
...	分析能力の向上 (2%)	分析能力の向上 (7%)	
...	在宅勤務制度の拡充 (2%)	ソーシングの見直し (4%)	
8	オペレータ支援機能の導入 (2%)	在宅勤務制度の拡充 (0%)	

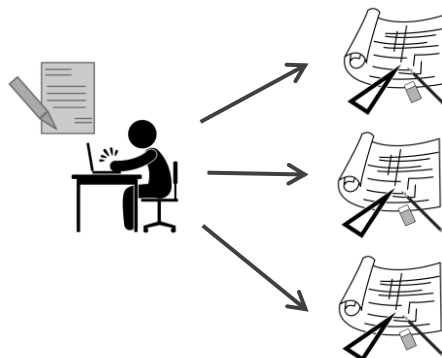
課題

弊社の価値提供

フォロー体制の強化と
センターと在宅環境の連携



品質の均一化
業務の標準化

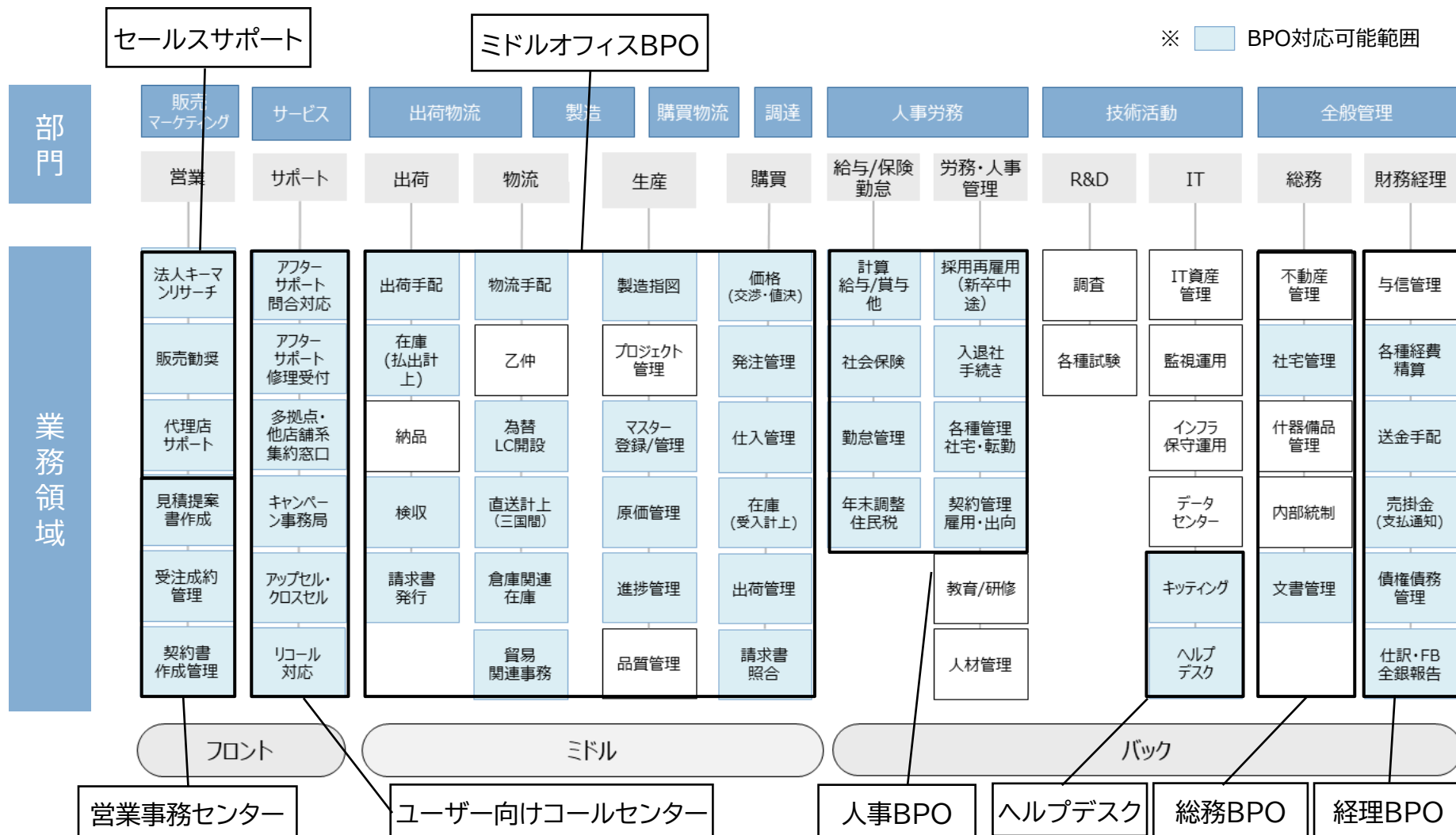


積極的なデジタルの活用
マルチチャネル化
音声認識、生成AIの活用



【弊社ソリューション】アウトソーシングによるご支援

- 弊社ではフロント・ミドル・バックオフィスすべての業務領域において、業務の受託実績がございます。
- 規模を問わず、お客様のニーズに合わせ業務を切り出し、BPOセンターを構築してまいります。



- 弊社では自社開発のDXソリューションを活用して、効率的かつ高品質な業務運営を行っております。
- また、現場の声を反映させた機能を備えており、コンタクトセンター運営における課題の解決が可能です。

コールセンター向け教育プラットフォーム

Qua-cle (クオクル)



[主な機能・特徴]

- ①e-learning、②トレーニング、③AI自動モニタリングの教育サイクルで対応品質の向上に寄与
- 自動モニタリング評価により、スーパーバイザーの工数削減が可能
- オペレーターが能動的に自己研鑽することができる環境

クラウド型IP-PBX

Omnia LINK (オムニアリンク)



[主な機能・特徴]

- 通話音声をリアルタイムでテキスト化することができ、効率性に加え、品質・パフォーマンスの向上が期待できる
- スーパーバイザーは複数名の通話を同時にリアルタイムで確認可能
- オペレーターの対応品質向上やAHTの短縮が可能

次世代型ビジュアルIVR

Tetory (テトリー)



[主な機能・特徴]

- 生成AIを活用したビジュアルIVRで顧客の自己解決率を向上
- 生成AI特有のハルシネーション(もっともらしい嘘)を起こさない正確な対応の実現
- 有人対応との組み合わせによる細やかなサポート体制

オンライン接客 / 電子契約システム

UnisonConnect (ユニゾンコネクト)



[主な機能・特徴]

- 対面での契約業務(商談・本人確認・申込/契約)をオールインワンでオンラインで完結することが可能

オンライン研修&モニタリングシステム

Be-mon Cloud (ビーモンクラウド)



[主な機能・特徴]

- メンバーのPC画面、カメラ映像をリアルタイムで一括確認が可能
- 音声通話やチャット機能による双方向型のコミュニケーション

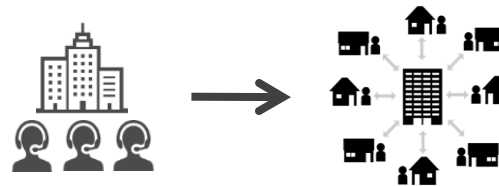
- 弊社にて提供中の主なソリューションを以下にご紹介いたします。
- コールセンター事業を展開する弊社が開発したソリューションであるため、様々な課題に対してお役立ていただけるものであると考えております。



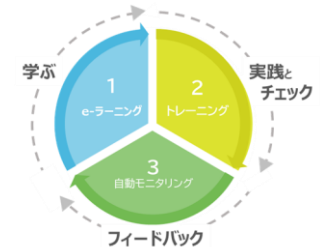
Omnia LINK(オムニアリンク)
クラウド型IP-PBXを基盤としたコールセンター向け
トータルテレフォニーソリューション



Bewith Digital Work Place
在宅でのコンタクトセンター業務を
可能にするサービス



Qua-cle(クオクル)
コールセンター向け品質改善プラットフォーム
モニタリング自動評価もご提供



労働人口の低下

応対品質

業務効率化

労働人口の低下

地域格差の広がり

自然災害への対策

人材育成

応対品質

業務効率化

提供ソリューション一覧(2/2)

- 弊社にて提供中の主なソリューションを以下にご紹介いたします。
- コールセンター事業を展開する弊社が開発したソリューションであるため、様々な課題に対してお役立ていただけるものであると考えております。

ソリューション



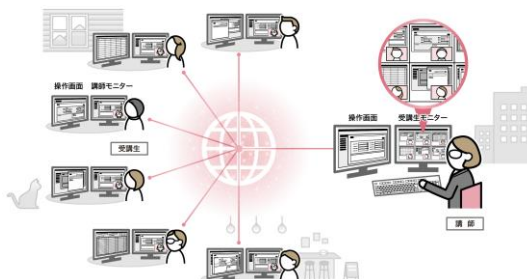
UnisonConnect

商談・本人確認・申込・電子契約までを
オールインワンで可能にするソリューション



Be-mon

複数名でのオンライン研修や在宅オペレーターの
モニタリングを支援するツール



Tetory(テトリー)

生成AIを活用した次世代ビジュアルIVRクラウド



弊社の提供価値

労働人口の低下

地域格差の広がり

業務効率化

人材育成

応対品質

業務効率化

労働人口の低下

応対品質

業務効率化

Omnia LINKはコールセンター運営で必要とされる様々な機能を網羅した、トータルソリューションです。
拠点内運用はもちろん、在宅コールセンターにも適しており、快適なオペレーション・管理環境をご提供します。



1 クラウドPBX

電話の受発信

電話の受信
発信



ACD

ルーティング
呼制御



通話録音

録音保存
検索・再生



ダイヤラー

プレディクティブ
プログレッシブ
プレビュー



IVR

プロンプティング
自動応答
複数階層可能



発信番号通知

発信番号の通知
表示番号の設定



話者分離でリアルタイムに会話音声テキスト化



CTI連携

2

オペレーター環境



充実したソフトフォン

- リアルタイム音声認識
- 履歴確認機能
- ヘルプサイン機能
- プレゼンス状況表示

3

SV向け管理ツール



リアルタイム管理機能



- リアルタイムレポート
- 音声/テキストモニタリング
- ネガ/ポジティブワード
- シートマップ

4

FAQレコメンデーション



- テキスト化データにより対象FAQを検索
- 会話の内容に追従した最適なFAQ提示
- 最大5種のカテゴリ表示

5

顧客管理システム



CRMシステム



- 顧客管理機能を内包
- ライセンスフリーのため他部門展開も容易
- STT(※)利用時の要約を実現

NEW Release!

対応テキストの 自動要約 機能

Be-monは、テレワークをはじめとした遠隔環境でもコンタクトセンターと同等のマネジメント環境を提供するオンライン研修&モニタリングシステムです。



特長

- 常時モニタリング機能

在宅オペレーターのPC操作画面・カメラ映像をリアルタイムに確認



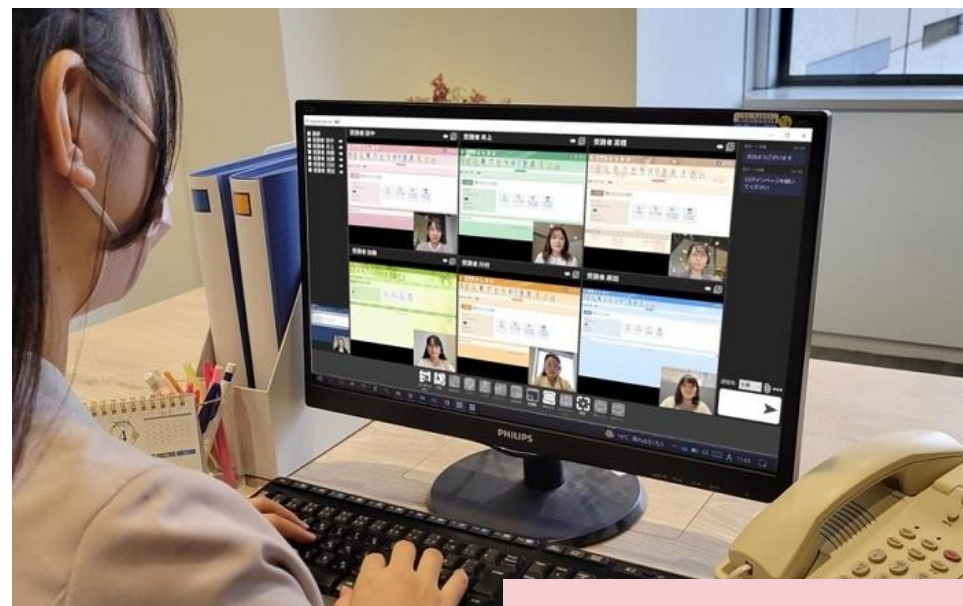
- オンライン研修機能

複数の受講生のPC操作画面・カメラ映像を一括で把握



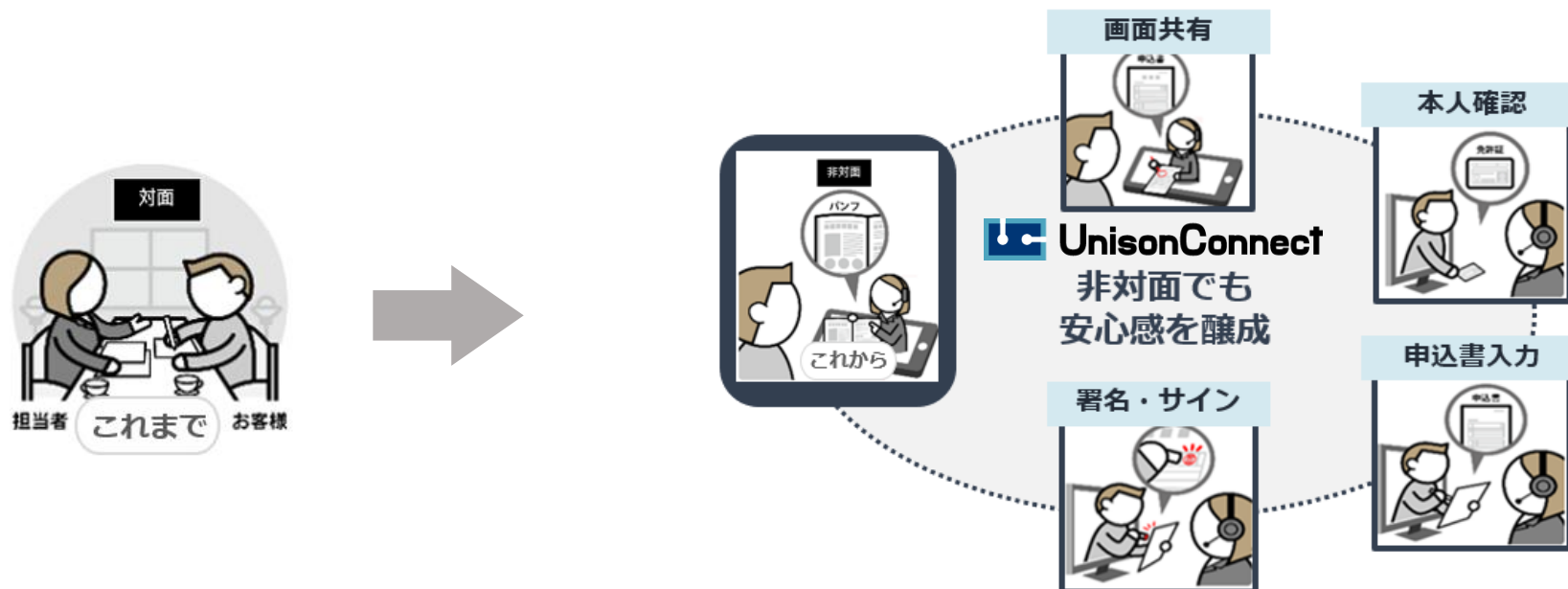
- エスカレーション機能(オンライン通話機能)

在宅オペレーターが対応中に分からない事があっても、ボタン一つでSVにヘルプ依頼が可能



研修講師が、
・受講生の顔
・今出している操作画面
の両方を一覧で確認ができる

UnisonConnectは、商談・本人確認・申込・電子契約までをオールインワンで可能にする日本初のソリューションです。対面接客での安心感はそのままだに、さまざまな業務をオンライン化することができます。



特長



本人確認を含む契約手続きをオンライン化

厳格な本人確認機能と電子契約機能を備えており、商談から契約完了までの手続きがすべてオンライン上で完結



コミュニケーション機能でやりとりを円滑に

画面共有やチャット等のコミュニケーション機能により、口頭では伝わりにくい内容も分かりやすく説明可能に



スタッフへの支援機能が充実

業務フローを表示する「タスクリスト」等の対応スタッフへのサポート機能により、業務効率化と品質向上を実現

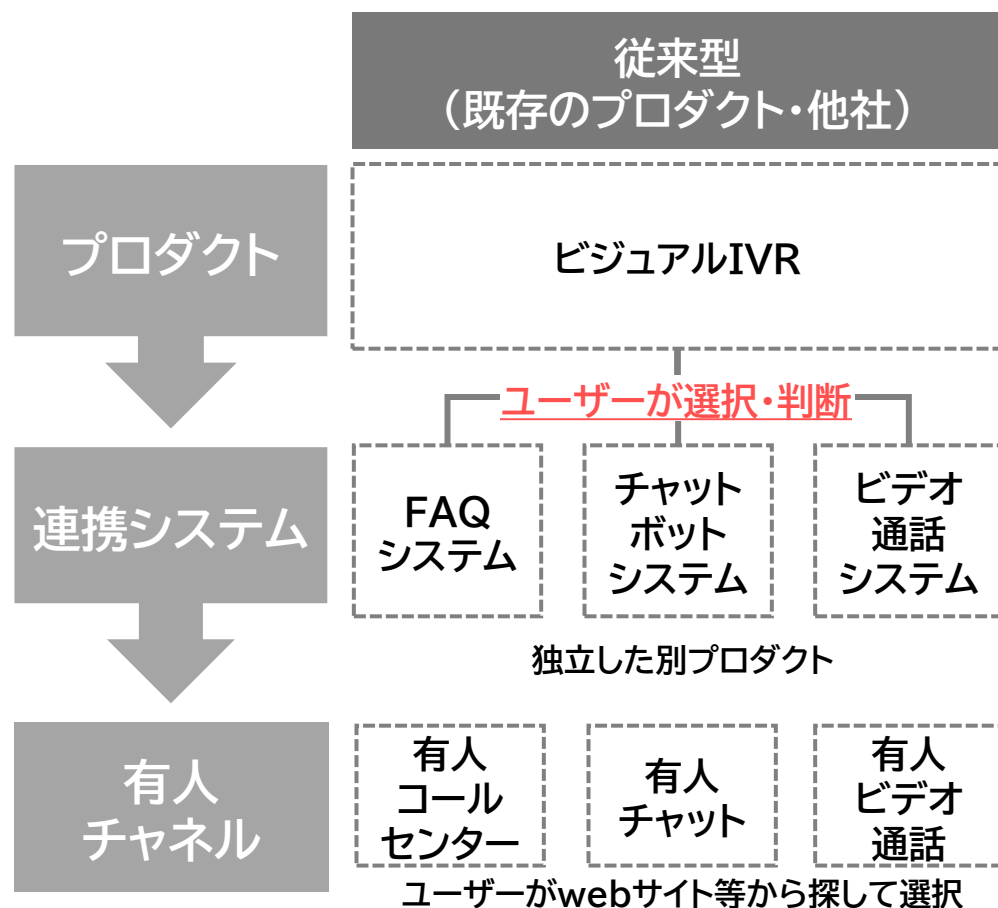


トランザクション課金だから安心

使用した分だけ料金がかかる従量課金制のため、業務の繁閑が大きい場合でも、過剰投資の心配なし

- 本サービスはトレンドである「デジタルチャネルの有効活用による自己解決力を向上させた効率化」を目指した、生成AIを活用した次世代型ビジュアルIVRとなります。

【機能概要】 ユーザーに導線を委ねていた従来型IVRではなく、AI機能を活用してCX向上も図ることができるサービス設計





在宅オペレーションの推進

Bewith

当社の課題

労働人口の低下

労働人口低下による
慢性的な人手不足と人件費高騰

地域格差の広がり

大都市圏への一極集中と
サービスレベル格差の発生

自然災害への対策

自然災害時等における
業務の継続性

労働者の課題

育児と介護

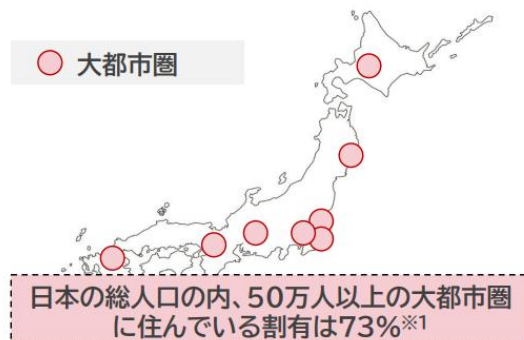
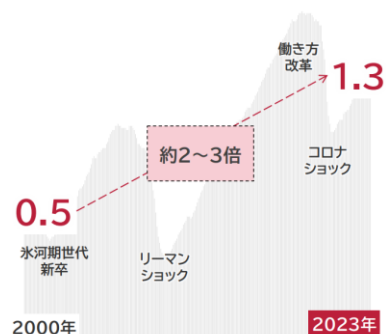
フルタイムでの勤務は難しい
が隙間の時間で効率的に働きたい

地方の求人

コンタクトセンターの仕事には興味はあるが地元でそういう仕事がない

災害時の通勤

自然災害時等における
勤務の継続性



- ビーウィズでは完全在宅型のコンタクトセンターとしてBewith Digital Work Placeを提供しております
- 全国を母集団として優秀な人材を確保するため、高品質なサービスの提供が可能です

Bewith Digital Work Place とは

人もシステムも運営も。すべての運営を在宅で。



人材確保

場所を問わない採用で、
優秀な人材を確保
人が集まりにくい夕方や深夜帯等
隙間時間も対応可能です



システム提供

クラウド型PBX「Omnia LINK」
をはじめとした
在宅に必要なシステムを提供して
います



運営ノウハウ

従業員の約15%が在宅シフト済
業界でも圧倒的な水準の実績※1で
運営ノウハウを積み上げています

- 当社は、在宅コンタクトセンターの課題をシステムで解決すべく、各種対応をしております
- 在宅であっても、実際に近くで働いているのと同じ環境づくりを目指し、各種自社開発も実施しております

在宅オペレーターのシステム

デジタルを活用した“安心”と“品質”

オペレーターの異変に気付く



自社開発

- Omnia LINKのリアルタイムテキストで対応を可視化
- 「解約」「けが」などの重要な言葉は、SVにアラートでお知らせ

オペレーターの日常指導

日本初:オリジナルモニタリングツール



自社開発

- オペレーターの操作画面のモニタリング
- ミスの要因となる操作や、ACW※1削減に向けた取組を、リアル同様に再現

セキュリティ対策

なりすまし防止ツール



- Deep Percept for remote work (シンプレクス社)を実装可能
- 第三者によるなりすまし、のぞき見、盗撮を検知
- その他EDR(Endpoint Detection and Response)を全台導入

※1 ACW:AfterCallWorkの略

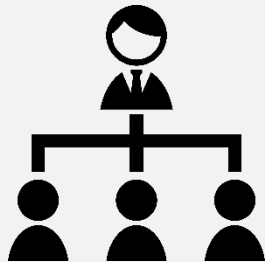
- 在宅で対応するにあたって、マネジメントの在り方を工夫しております
- 体制、面談体制、教育の3側面に対応しております

確かな運営ノウハウ

20年の運営実績を集約した運営工夫

在宅専任体制

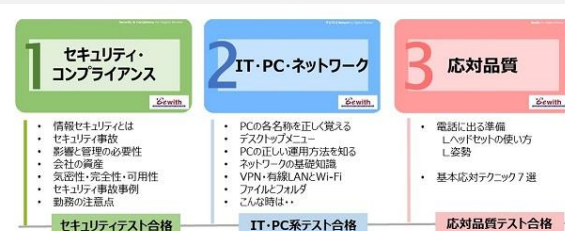
在宅専用SVの配置



- 在宅勤務のオペレーターは、在宅専任のSVが毎日管理
- 在宅専任とすることで、接点のあるSVを絞り、関係性を深くすることが目的
- これによって、適切なフォローを実現

リモートワーカー認定

専用研修カリキュラム



- リモートワーカーが初期より持っているバスキュルを洗い出し、研修コンテンツ化
- 研修受講+テスト合格でリモートワーカーとして認定

リモートワークマネジメント

マネジメントノウハウ



- リモートワークにおけるマネジメントノウハウをSVに提供
- リモートワークマネジメントを定義し、通常運営との違いを理解

- 弊社は在宅コンタクトセンター運営を早期に開始し、業界問わず多くのお客様にご利用いただいております。
- 大手テレマベンダーと比べ、弊社ではオペレーター全体の約15%が在宅にて業務を行っております。

■ 大手テレマベンダーの在宅勤務の実施状況

	大手テレマベンダー	2020年度	2022年度	2023年度(見込み)
1	トランスコスモス	5.2%	5.1%	5.1%
2	ベルシステム24ホールディングス	6.4%	7.2%	7.2%
3	りらいあコミュニケーションズ(旧)	2.6%	2.9%	2.8%
4	TMJ	1.7%	1.5%	1.5%
5	ビーウィズ	12.9%	13.4%	14.9%

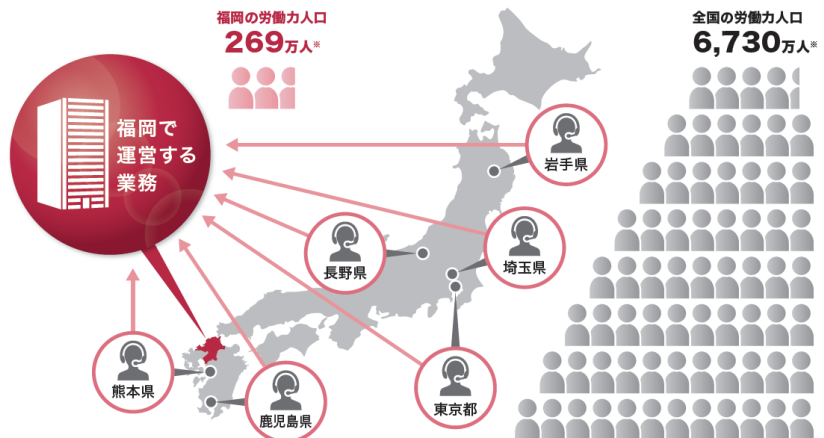
※ BPO総市場の現状と展望 2023年度版<コンタクトセンター&フルフィルメントサービス版> <図表Ⅱ-3-8>
調査企業23社のコンタクトセンターBPO(業務委託)のアウトソーシング、インソーシング、在宅別席数
(2023年5月15日・デロイト・トーマツミッド経済研究所調べ)

業界別の導入実績例

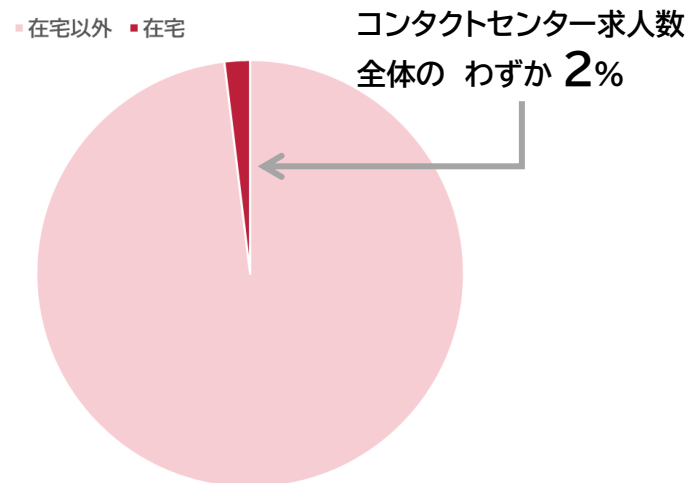
ライフライン	電力業界を中心に在宅が加速 <ul style="list-style-type: none"> ● 各種お客様向けお問い合わせ窓口 ● 販売店サポート窓口 	公共団体	行政や官公庁でも導入済 <ul style="list-style-type: none"> ● 補助金関連の公共問合せ窓口 ● 行政関連イベントの給与計算業務
	金融 損保業界を中心に多くの事例あり <ul style="list-style-type: none"> ● 代理店・保険契約者からのお問合せ ● メール・チャットによる対応窓口 ● 保険勧奨アウトバウンド業務 		製造 オンラインを活用したFAX受注でも導入 <ul style="list-style-type: none"> ● 家電の修理依頼に関する対応窓口 ● FAXによる部品の注文受付 ● ゲーム会社のテクニカルサポート
	情報通信 アウトバウンド業務でも対応済 <ul style="list-style-type: none"> ● 法人向けITサービスヘルプデスク ● 営業支援BPO ● 通信キャリアのセールスアウトバウンド 		バックオフィス 専門的な人事や経理のBPOでも導入 <ul style="list-style-type: none"> ● 帳票類のシステム入力作業 ● 経理BPO業務 ● 人事BPO業務
	小売・通販 美容相談室でも導入済 <ul style="list-style-type: none"> ● 通販の電話・FAX受発注受付 ● 美容相談室 ● ECサイトサポート対応 		ミドルオフィス 難易度の高いミドルオフィスでも導入 <ul style="list-style-type: none"> ● 卸会社の請求書発行業務 ● 金属製造業における事務業務

- 在宅勤務の場合は全国が求人母集団になるため、求人への反響が非常に多く、採用単価を大幅に抑えながら、優秀な人材を厳選して採用することが可能となります。

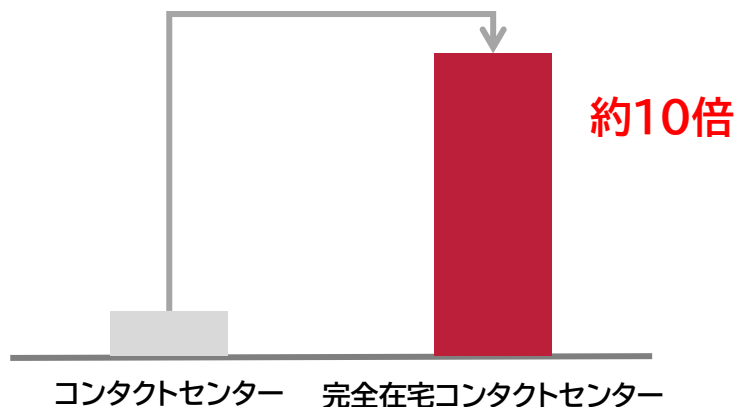
求人母集団の違い



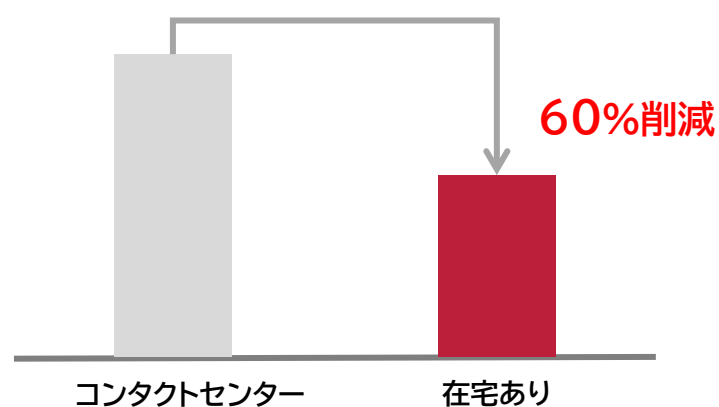
求人数の違い ※1



応募数の違い



採用単価の違い



- 在宅オペレーターの対応品質は以下の通り、センター型オペレーターと遜色ございません
- 生産性は、競争環境や横の刺激が少なくマネジメント次第で下がりやすい環境にあり工夫が必要となります
- 退職率については通常センターよりも大きな成果を出しております(詳細は次頁にてご説明いたします)

オペレーターの品質

通常運営と同じ品質で、退職率を減少させることが可能

対応品質

+0.5%

- ・ 対応品質は、通常センターと同じように経験や指導量と共に改善

生産性(CPH)

▲1.0%

- ・ 在宅でも出社でもCPHは大きく変化なし

退職率

▲50%

- ・ 在宅導入センターは、通常センターと比較し、退職率は約半分になる

※1 当社在宅コンタクトセンターとのスコア

※1 Call Per Hourの略。1時間当たりにオペレーター1名が対応したコール数 在宅オペレーターとセンターオペレーターの点数差の実績値

※2 当社における在宅運用を行っているセンターと行っていないセンターの退職率差

同じ仕事を続けながら 多様な働き方を 実現

持病の影響で電車通勤が難しかったが
在宅勤務で週5で働いています！

家族の介護や病院の付き添いがあっても
柔軟な勤務形態で仕事を継続できました！

夫の転勤に伴い、遠方へ引っ越しても、
在宅に切り換えて継続勤務中！

子供がまだ小さく勤怠が不安定だったが、
在宅勤務になったことで
以前より安定して働いています！

入社歴
2年目
Aさん

家族の介護があっても
夕飯を早めに作ってシフトに入る等、柔軟に働いています。

コロナ禍の中、家族の介護をしているため感染者が多い時期はセンターに
出社することで自分が感染し、家族にうつしてしまうのが心配でした。まず
は、感染対策という面で在宅で勤務できるのは助かりました。
家族の都合で病院に行かないといけない時でも、柔軟な勤務が可能で
あったこともあり、仕事を続けることができました。

心肺停止からの仕事の復帰。在宅でないと無理でした。

3月に持病の心臓疾患が悪化し、入院。一時は心肺停止状態に。ペース
メーカーを入れる手術を受けて何とか普段の生活を取り戻しましたが、
電磁波に弱く電車には乗れない状況でした。在宅での勤務を可能にして
いただいたことで、オペレーターのパフォーマンス分析などの業務で週5で
勤務できています。秋には子供も生まれます。自宅で勤務をしながら子
供の成長を見届けるといった新しい楽しみもできました。

入社歴
5年目
Bさん

女優の夢をかなえるために上京。好きな仕事も続けたい。

ビーウィズでは、大阪のゲーム会社のコールセンターのオペレーターとして
4年勤務しています。「お客様のサポートを通じて、ゲームが好きな人を1人
でも増やしたい」とそんな思いで仕事をしています。将来、女優になる夢をかな
えるため、この春より上京し学校に通っています。コールセンターと女優は
仕事の内容は違いますが、チームの結びつきの重要性やお客様に夢や希望、
感動を届けられるという点は共通のものを感じます。上京に伴い、東京の
センターへの異動をお願いしましたが、在宅で今の業務を続けられると上司
から提案され、夢と仕事の両立ができることが本当にうれしかったです。

入社歴
4年目
Cさん

- 弊社が受託する業務について、複数の業務で完全在宅での募集を行っておりますが、実際に全国様々な地域から応募があり、母数が多く確保できている状況にございます。

事例①: 弊社横浜センターにて実施している業務

	募集方法	条件	反響
完全在宅	・WEB	・個室確保 ・同居者同意 ・通信環境の用意	195名
通常時	・WEB ・採用情報誌	・横浜センターでの就業 ※上記以外の条件は同一	15名 (複数回の平均)

13倍

■採用活動結果

- ・オンライン説明会には76名が参加
- ・適切にスクリーニングの上、当初の募集予定人数であった2名が合格→入社
- ・合格した2名は埼玉県と長野県在住の方
- ・両名とも完全在宅勤務経験者
- ・現在も就業中で高いPFMを発揮

事例②: 弊社福岡センターにて実施している業務

	募集方法	条件	反響
完全在宅	・WEB	・個室確保 ・同居者同意 ・通信環境の用意 ・CC経験者	81名
通常時	・WEB ・採用情報誌 ・交通広告	・福岡センターでの就業 ・CC経験者 ※上記以外の条件は同一	4名 (複数回の平均)

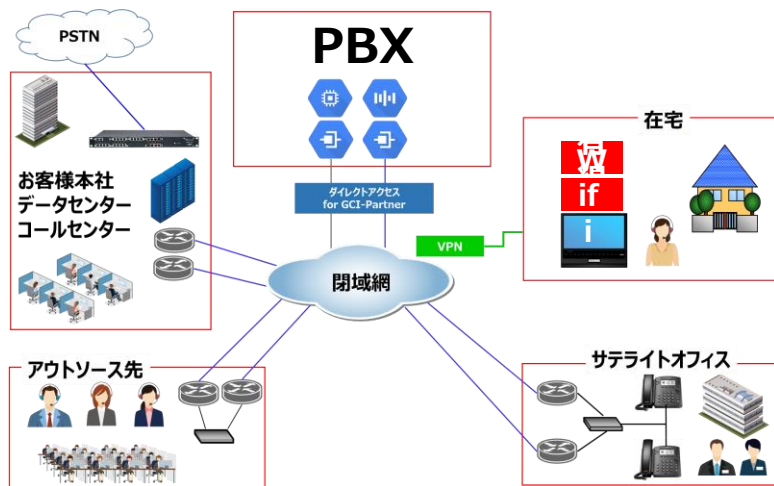
約20倍

■採用活動結果

- ・当初2週間の掲載予定であったが、想定より反響が大きかったため、約3日(73時間)で掲載ストップ
- ・オンライン説明会には31名が参加
- ・適切員スクリーニングの上、当初の募集予定人数であった2名が合格→入社
- ・合格した2名は東京都と大分県在住の方
- ・両名とも現在も就業中で高いPFMを発揮

- 在宅コンタクトセンターでは、オペレーターが物理的にSVから見えないため、対応のテキストを活用します
- 対応テキストの確認により、リアルタイムのフォローアップを行っています

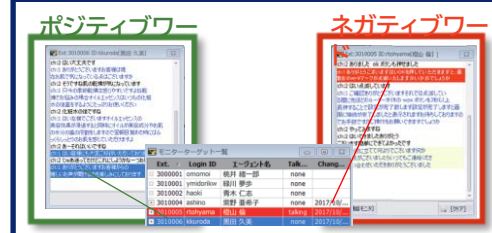
クラウドPBX×音声認識機能が実現すること



テキスト&音声モニタリング



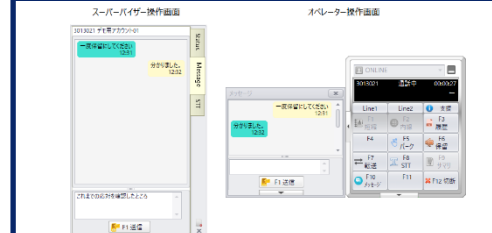
キーワードアラート



シートマップ機能



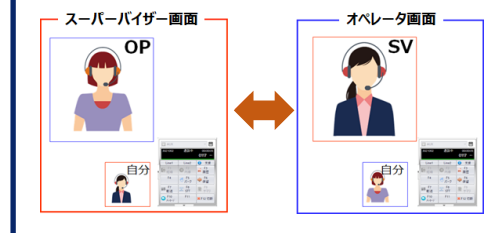
チャット・メッセージ機能



SV支援ボタン



ビデオ面談





ご質問に対する資料

Bewith

1.チームの一体感を醸成するために、どのような「非公式なコミュニケーションの場」を設計しましたか？

- 在宅勤務で失われがちな雑談や偶然の会話を意図的に生み出すための、オンラインツール活用法や独自のイベントがあれば具体的に教えてください。

③コミュニケーション機会の創出

既存オペレーターとの関係性構築が課題であったため、研修期間内に顔合わせを目的とした座談会を設定。事前にコミュニケーション機会を作ることにより、出社に対する不安感を払しょくした。

座談会の内容

業務内容から離れ、お互いの人柄を知ることができるトークテーマを設定。

Teamsを使用し、遠隔で顔を見せあって座談会を行う。

座談会後は、参加していないメンバーにも新人オペレーターのことを知ってもらうため内容共有を行い、コミュニケーションのきっかけ作りをおこなった。

★トークテーマ★

- ・ 自己紹介
- ・ マイブーム
- ・ 最近見た映画・ドラマ
- ・ 好きな音楽



座談会

🌻〇〇さん🌻

- ・ 〇〇〇〇さん
- ・ カメラが趣味！
- ・ 最近はドラマの「silent」にハマってる
- ・ 洋楽が好き♪

最近は美味しいお店探しに
夢中だそうです！
ぜひ、おすすめのお店があれば
教えて欲しいですよ😊

2.在宅環境での新人スタッフ向けの導入トレーニング(研修)体制を教えてください。

- オフライン研修の必要性、またはフルオンライン研修の場合の工夫

(例:システム操作の習熟度を上げる方法、OJTにおけるSVや先輩の関わり方など)をお聞かせください。

- Be-mon(ビーモン)はテレワーク環境において、コンタクトセンターと同等のマネジメント環境を提供するツールです。
- 在宅オペレーターの操作画面とカメラ映像がリアルタイムに一覧表示でき、エスカレーション機能としてオンライン通話も可能です。



1

常時モニタリング機能で
在宅業務をサポート

2

オペレーターのPC操作画面と
カメラ映像管理でオンライン研修を
サポート

オンライン研修・モニタリングシステム Be-mon		
コミュニケーションの希薄さ	○	常時モニタリング機能
マニュアル、ツール類の未整備 ・周知漏れ		
クレーム多い	○	エスカレーション機能
スキルアップの遅延	○	オンライン研修機能
ノウハウの属人化	○	教育内容/機会の平準化
新人の離脱増加	○	常時モニタリング機能、 エスカレーション機能
スタッフコントロールの 業務負荷大きい	○	常時モニタリング機能
遅刻・欠勤増加	○	在宅勤務の推進
離職増加	○	常時モニタリング機能、 エスカレーション機能
採用難	○	在宅勤務による採用力UP
業務効率化	○	在宅勤務の生産性/効率UP
DX化	○	在宅勤務(研修)可能

- オペレーターの画面をSV側でリアルタイムに視認できる為、在宅等の遠隔での研修やモニタリング、エスカレーション等のマネジメントをサポートいたします。

Be-mon～オンライン研修&モニタリングツール

オンライン研修機能

複数のオペレーターのオンライン研修を効率的に進めることができます！

複数のオペレーターのPC操作画面・カメラ映像を一括で把握できます。これによって、研修への理解度を確認しながら進めることができます。さらにボタン一つで、個別に音声・チャットも送信できます。



常時モニタリング機能

在宅オペレーターの日々の業務状況を管理、モニタリングができます！

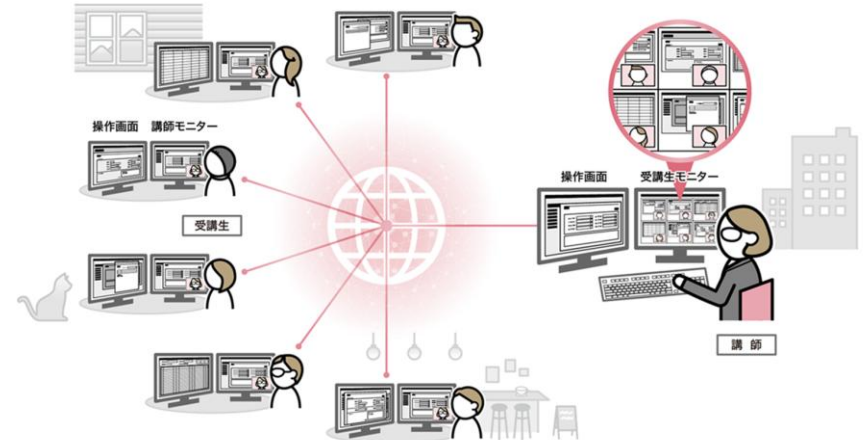
在宅オペレーターのPC操作画面・カメラ映像をリアルタイムに確認し、**対応の管理・モニタリング**ができます。オペレーターのプライバシー保護のため、カメラ映像をアバター化※1することもできます。



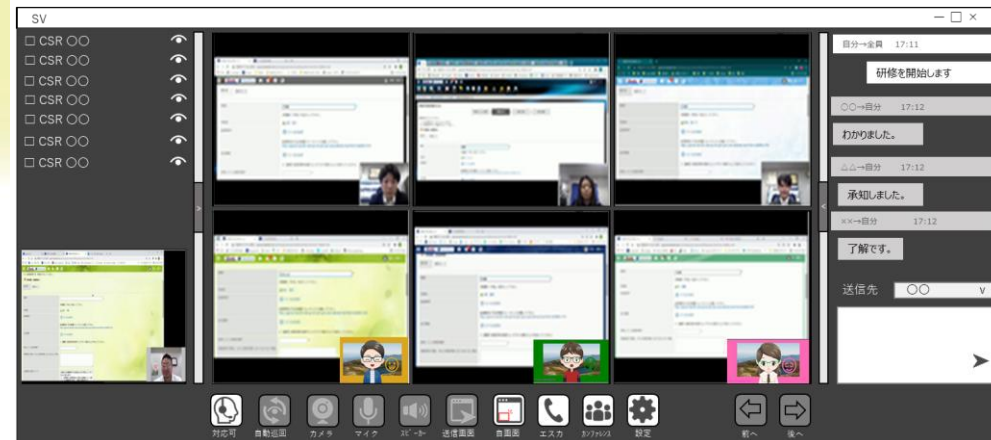
エスカレーション機能

在宅オペレーターからSVへワンクリックでヘルプ依頼ができます！

在宅オペレーターが対応中、緊急時にボタン一つでSVにヘルプ依頼ができます。SVが依頼を許可することで、即座に音声通話が始まり、在宅オペレーターのフォローができます。



<管理者用の画面例>



- 弊社にて開発・リリースしたオンライン研修ツール&モニタリングツール:Be-monをご紹介します。

■システムコンセプト

テレワーク環境であってもコンタクトセンターと同等のマネジメント環境の提供を目指し、
常時利用可能な「在宅コンタクトセンター」の運用支援ツールとして開発



① 常時モニタリング機能

- ・ 在宅オペレーターの業務状況(操作画面とカメラ映像)をリアルタイム管理・モニタリングが出来るようになります。



② オンライン 研修機能

- ・ 在宅オペレーターの操作画面とカメラ映像が一覧表示されることにより、複数のオペレーターのオンライン研修を効率的に出来るようになります。



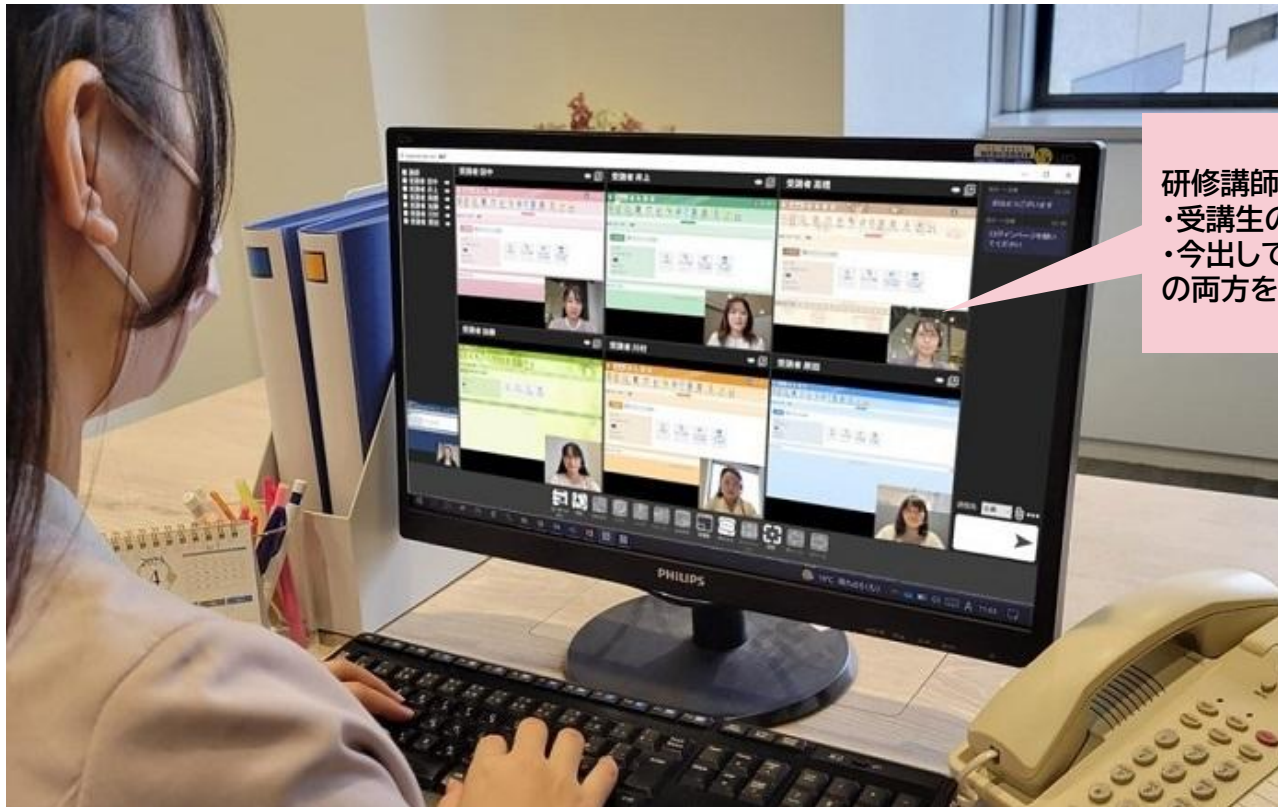
③ エスカレーション機能(オンライン通話機能)

- ・ 在宅オペレーターが対応に困った際、「エスカレーション機能(手上げ)」により、即座にヘルプ対応が出来るようになります。(1対1のオンライン通話が可能)



- オンライン研修ツール(be-mon)のイメージとなります。離れた拠点にいるCSR状況を監視することが可能なほか、遠隔の研修にも効果を発揮します。

オンライン研修ツール(be-mon)



研修講師が、
・受講生の顔
・今出している操作画面
の両方を一覧で確認ができる

通常、在宅だと実施が難しい
システム研修が対面と同様の
環境にて実施可能です。

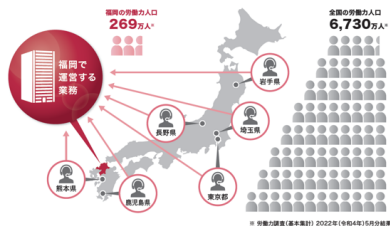
運営開始後は、CSRの状況を
把握するモニタリングツール
として使用可能です。

3.テレワークやハイブリッド勤務を進める中で、「現場マネジャー層」の理解や巻き込みをどのように促進されましたか？

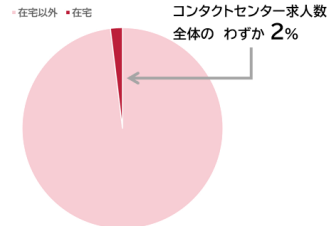
-制度導入初期の戸惑いや反発をどう乗り越えたか、その具体的な工夫を伺いたいです。

- 在宅勤務の場合は全国が求人母集団になるため、求人への反響が非常に多く、採用単価を大幅に抑えながら、優秀な人材を厳選して採用することが可能となります。

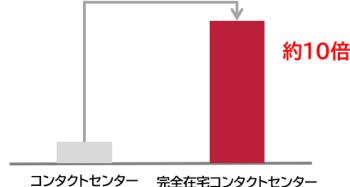
求人母集団の違い



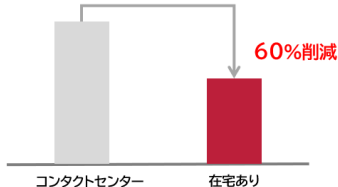
求人数の違い ※1



応募数の違い ※2



採用単価の違い ※3



事例①:弊社横浜センターにて実施している業務

	募集方法	条件	反響
完全在宅	・WEB	・個室確保 ・同居者同意 ・通信環境の用意	195名
通常時	・WEB ・採用情報誌	・横浜センターでの就業 ※上記以外の条件は同一	15名 (複数回の平均)

13倍

■採用活動結果

- ・オンライン説明会には76名が参加
- ・適切にスクリーニングの上、当初の募集予定人数であった2名が合格→入社
- ・合格した2名は埼玉県と長野県在住の方
- ・両名とも完全在宅勤務経験者
- ・現在も就業中で高いPFMを発揮

事例②:弊社福岡センターにて実施している業務

	募集方法	条件	反響
完全在宅	・WEB	・個室確保 ・同居者同意 ・通信環境の用意 ・CC経験者	81名
通常時	・WEB ・採用情報誌 ・交通広告	・福岡センターでの就業 ・CC経験者 ※上記以外の条件は同一	4名 (複数回の平均)

約20倍

■採用活動結果

- ・当初2週間の掲載予定であったが、想定より反響が大きかったため、約3日(73時間)で掲載ストップ
- ・オンライン説明会には31名が参加
- ・適切にスクリーニングの上、当初の募集予定人数であった2名が合格→入社
- ・合格した2名は東京都と大分県在住の方
- ・両名とも現在も就業中で高いPFMを発揮

- 在宅オペレーターの対応品質は以下の通り、センター型オペレーターと遜色ございません
- 生産性は、競争環境や横の刺激が少なくマネジメント次第で下がりやすい環境にあり工夫が必要となります
- 退職率については通常センターよりも大きな成果を出しております(詳細は次頁にてご説明いたします)

オペレーターの品質

通常運営と同じ品質で、退職率を減少させることが可能

対応品質※1

+0.5%

- ・ 対応品質は、通常センターと同じように経験や指導量と共に改善

生産性(CPH)※2

▲1.0%

- ・ 在宅でも出社でもCPHは大きく変化なし

退職率※3

▲50%

- ・ 在宅導入センターは、通常センターと比較し、退職率は約半分になる



Bewith

あわせる 川

ひろげる 川

つづける 川