



2021年1月14日

株式会社野村総合研究所

野村総合研究所、在宅コールセンターのためのデジタルプラットフォーム「CC@Home」を1月から提供開始

～短期間でコールセンターの在宅化を実現～

株式会社野村総合研究所（以下「NRI」）は、新型コロナウイルス感染拡大の中にあってもコールセンターに出社することなく、自宅でコールセンター業務を行うことができるプラットフォーム「CC@Home」（シーシーアットホーム）を1月から提供開始¹します。「CC@Home」は、在宅勤務に関わるさまざまな課題を解決し、数か月程度の短期間で導入できることが特長です。まず第一弾として、東京海上日動火災保険株式会社と東京海上日動あんしん生命保険株式会社へ導入され、今後2年間で20社への導入を計画しています。

「CC@Home」が提供する主なソリューションは以下の4つです。

■ デジタルプラットフォーム「CC@Home」が提供する4つのソリューション

● コンサルティング

「在宅コールセンター」の実現に向けては、「人事・社則の整備」「対象業務の選択」「システム対応」等、幅広い分野の制度設計が必要となります。NRIはコールセンターの在宅化を考えるお客様に、長年培った「コールセンター構想策定」「コールセンター改革」「コールセンターの新たな利活用」などのノウハウを活かしたコンサルテーションを行います。

● FAQ サポート

自宅でのコールセンター業務で困った時には、他の従業員に気軽に相談ができません。そこで、FAQを充実させ自己解決を促す必要があります。NRIは、高度なFAQシステムとして20年間進化を続けてきた「TRAINA FAQ ナレッジ」を提供することで、在宅コールセンターのオペレータの不安解消をサポートします。

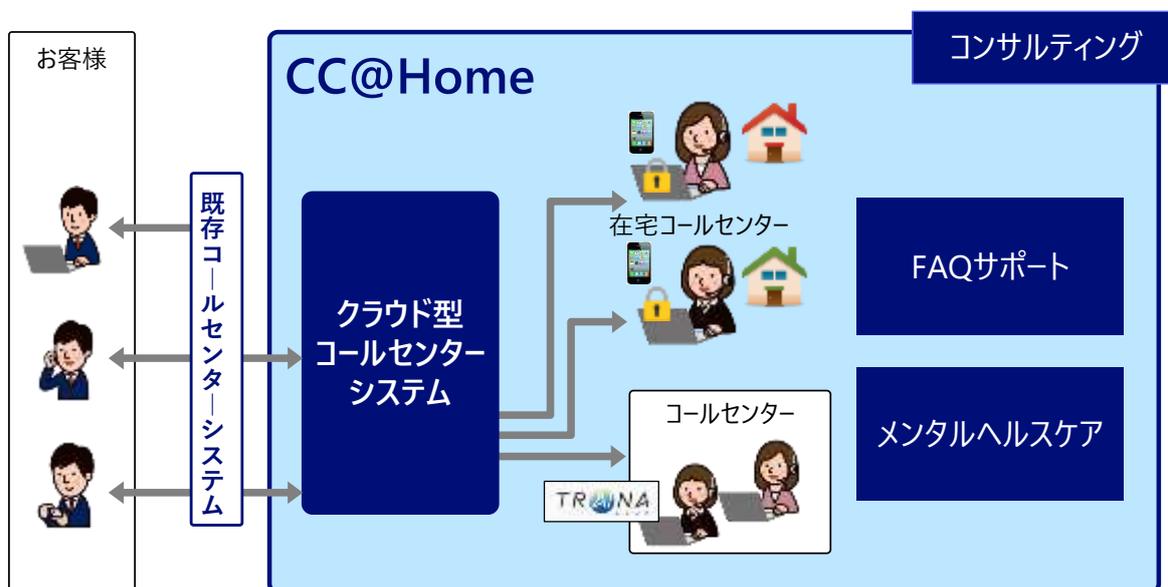
● クラウド型コールセンターシステム

自宅でコールセンターの通話対応を行う場合、顧客の電話番号がオペレータの電話に通知されないようにするなど、従来のオフィス型のコールセンターと同水準の、電話番号に関するきめ細かな配慮が必要です。NRIは、このような電話システムの制御も含め、「在宅コールセンター」のインフラにかかわる技術的課題を解決する電話プラットフォームを、クラウドサービスの Amazon Connect を活用し、提供します。

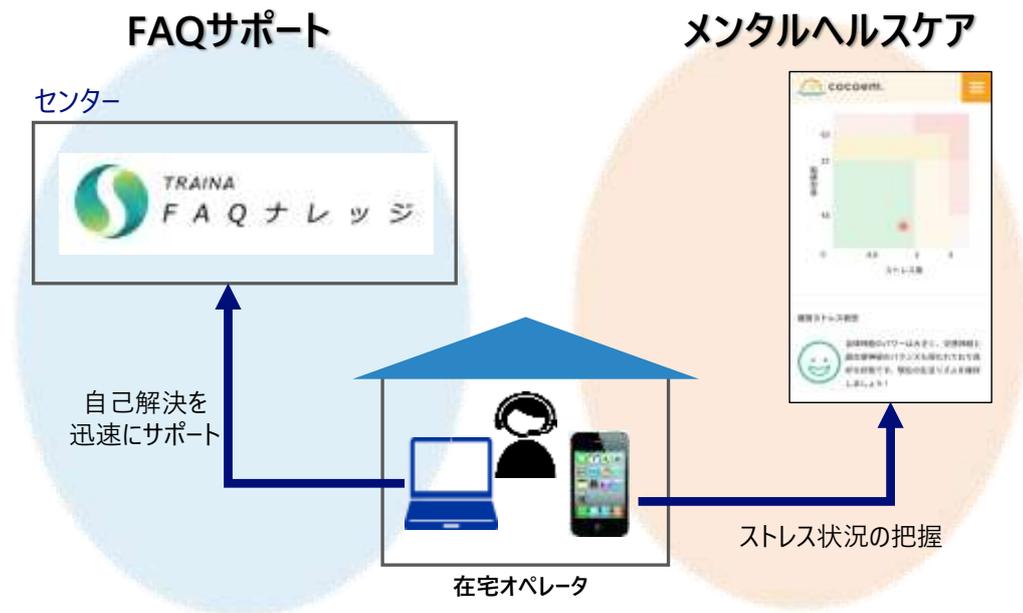
● メンタルヘルスケア

コールセンターの従業員が在宅勤務を続けた場合、メンタルヘルス上の課題の発見が遅れる可能性があります。しかし、日ごろから従業員のストレスを計測しておくことで、メンタル上の問題発生の予兆を検知できます。NRIは専用のマウス、またはスマートフォンのカメラを活用して脈波を測定し、脳疲労・ストレス判定を可能とする外部サービスを活用したソリューションの提供を予定しており、従業員のメンタルヘルスマネジメントをデジタル技術で支援します。

図：CC@Home 導入イメージ



図：FAQ&メンタルケアの対応例



NRI はこれからも、社会の新常態(ニューノーマル)への洞察にたったデジタルソリューションを開発・導入し、業務の効率化とコストの削減、ならびに従業員の安全と健康を守るソリューションを提供していきます。

【お知らせに関するお問い合わせ先】

株式会社野村総合研究所 コーポレートコミュニケーション部 広瀬、松本
TEL : 03-5877-7100 E-mail : kouhou@nri.co.jp

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社野村総合研究所 デジタルワークプレイス事業推進部 中川、大倉
E-mail : dwp-contact-qa@nri.co.jp

¹ 提供開始時期：2021年1月より、コンサルティング、FAQサポート、クラウド型コールセンターシステムの提供を開始します。メンタルヘルスケアにかかる外部サービスを活用したソリューションについては、今後提供予定。