

Sustainability Video script (voice-over)

第 1 部: 序論

こんにちは、NTT の BPO 事業部へようこそ

私たちの事業部は主にカナダに拠点を置き、5 つの施設を運営しています。

また、フィリピンのオフショア拠点も運営しています。

私たちは 43 年以上にわたり、顧客に摩擦のない顧客体験と管理ソリューションを提供してきました。

私たちのビジネスは 35 以上の顧客にサービスを提供し、5 つの異なる言語でサービスを提供し、総数 3000 人以上の素晴らしい同僚がいます。

第 2 部: 変革のきっかけ

2020 年には勤務体系が大幅に変更され、一時的にリモートワークへの移行を余儀なくされました。

しかし、勤務モデルのシフトにはいくつかの深刻な課題がありました。

私たちは、サステナブルなリモートモデルを採用することで、課題を好機に変えることを選択しました。

第 3 部: ビジネスの課題

従来のコンタクトセンター環境では、マネージャーが物理的に近くにいることで、チームに最適なサポートが提供され、社員同士が交流することができました。

リモート環境では、サポートが効率的でない可能性があり、チームは所属感を感じないかもしれないと認識し、顧客体験や従業員満足度などの主要業績評価指標に悪影響を及ぼす可能性があることに気づきました。

また、情報の機密性とサイバーセキュリティに関する顧客の期待に応える必要がありました。

第 4 部:ビジネス変革

私たちは、リモートワーク環境で機能しながら、パフォーマンス、エンゲージメントレベル、セキュリティを維持し、サステナブルな野心を持ち続けるために、革新的なテクノロジーや手法に投資することを決定しました。

SharePoint のようなリモートコラボレーションツールを採用して、効率的なコミュニケーションを確保するだけでなく、地理的に分散した従業員の間で一体感を醸成し、従業員のエンゲージメントを強化しています。

バーチャルデスクトップインフラストラクチャは、機密データの一元管理と制御を提供し、機密情報のセキュリティと整合性を確保します。

NTT-TX が開発した Foresight Agent Assist ツールは、高度な AI 技術を活用して、コンタクトセンターエージェントに直感的な支援を提供します。

スーパーバイザーは、従来のコールセンターフロアと同様に、エージェントのコールをリアルタイムで監視し、必要に応じて介入し、従業員をサポートすることができます。

Foresight は、コールの傾向に関する洞察を強調し、プロアクティブなコーチングを可能にし、プロセスを変更するための情報を提供する Post Call Analytics も提供します。

規制要件へのコンプライアンスを確保し、インサイダーリスクを軽減するために、エージェントデスクトップ監視ソフトウェアを実装しました。

テクノロジーのアップグレードは、製品ポートフォリオの拡大と俊敏性の向上にも役立ちました。サービスとしての品質、

自動化された品質保証、AI を含む製品、高可用性アプリケーションを提供するクラウドに焦点を当てた戦略は、回復力を高め、比較的短期間で従来の BPO ビジネスからマネージドサービスプレーヤーに移行するのに役立ちました。

第 5 部: ステークホルダーへの影響

これらのイノベーションは、私たちの会社、従業員、顧客、そしてサステナビリティの野心に多くのポジティブな影響を与えました。

従業員の幸福と健康を優先し、エンゲージメントを高めることができました。

従業員を多様化し、カナダ全土とマニラから才能を引き寄せることができました。

NPS スコアの向上は、クライアントと技術パートナー全体のクライアントエクスペリエンスの向上を反映しています。

物理的なインフラを廃止し、デジタルを導入することで業務効率が向上し、コスト削減とリソースの最適化につながりました。

第 6 部: 環境への影響

毎日の通勤を減らすことで、私たちの取り組みは二酸化炭素排出量の削減に直接貢献しました。現在、従業員の 90% 近くがリモートワークをしており、排出量を少なくとも 54%削減しています。

不動産の統合により、2022 年から 2023 年の間にエネルギー消費量を 520 万 kWh から 280 万 kWh に削減し、45%削減しました。

デジタルトランスフォーメーションにより、郵便物やオフィス文書などの印刷物の必要性が大幅に削減されました。

第 7 部: 結論

当社のサステナブルなリモートモデルは、組織が効率性、回復力、コラボレーションを高め、従業員の福利を向上させるためのブループリントを提供することで、さまざまな社会的課題を解決するためのテンプレートとして機能します。

それは環境のサステナビリティに積極的に貢献し、その成功は、組織が模範を示し、より広い規模でプラスの影響を与える可能性を示しています。