

テレワーク導入企業体験談1

コールセンターの在宅勤務オペレーション
構築までのポイント

2021/7/16

チューリッヒ保険会社

ダイレクト事業本部カスタマーケアセンター



企業データ

名称	チューリッヒ保険会社 (チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド)
代表者	日本における代表者および最高経営責任者 西浦 正親
設立年月	1986年（昭和61年）7月（事業免許取得）
本社所在地	〒164-0003 東京都中野区東中野3-14-20
電話番号	03-6832-2111（大代表）
事業拠点	東京オフィス 大阪オフィス、長崎オフィス 札幌オフィス、富山オフィス
社員数	約1,206人 (スタッフ社員含む 2021年3月末現在)
事業内容	損害保険業

企業理念

チューリッヒ保険会社は、お客さま中心主義と高い倫理観に立脚し、「ケア」の精神と「イノベーション」の発想に基づいたビジネスを展開します。

お客さまの信頼を基盤として、持続的な成長と企業価値の向上を追求し、当社の目指す市場において、最高の保険会社として評価されることを目指します。



個人のお客さま向けチャネル ダイレクト事業本部

ダイレクト事業本部では電話やインターネットを通じて、個人のお客さま向けに自動車保険、バイク保険などを、直接提供するダイレクトビジネスを行っています。

ダイレクト販売による中間コスト削減に加え、ますます加速するデジタル化に積極的に対応し、お客さまによりご満足いただける保険商品・サービスの提供を目指しています。



スーパー自動車保険



ネット専用自動車保険



バイク保険



傷害保険

◆チャネル

電話・Web・Email・FAX・郵送・SMS・LINE・SNS

◆業務内容：

保険料見積/契約手続/契約内容変更/各種問い合わせ

◆年間コール数：約118万コール

◆オフィス：

東京オフィス（1997年開設）

大阪オフィス（2001年開設）

長崎オフィス（2015年開設）



1. 在宅勤務オペレーション移行に向けた準備



2. 在宅勤務オペレーション移行後の運用実績と課題



3. アフターコロナに向けた取り組み

在宅勤務オペレーション移行までの流れ

- 2010年初頭 BCPの一環として在宅勤務の実現に向けての取り組みを開始。東日本大震災発生の影響で輪番停電が発生。自社オフィス内にあったサーバーームを海外のデータセンターに移設させ、2012年に仮想デスクトップ技術（VDI）を導入。
- 2013年 リモートアクセスの利用が拡大、またBCP対策の強化が全社的に取り組まれるようになる。カスタマーケアセンターでも在宅勤務の構想が開始される。
- 2014年 在宅勤務規定が策定される
カスタマーケアセンター内でも、メール作業やバックオフィスの作業で在宅勤務を開始
- 2017年 電話機をIP電話化
- 2019年 BCP対応、オリンピックによる在宅勤務の促進もあり、在宅勤務での電話システムの構築を開始、実装
- 10月 台風19号 東京オフィスをクローズ
東京オフィスので受電しているスキルについては、在宅での対応を実施
- 12月 在宅での受電業務のトライアル範囲を拡大
- 2020年2月 新型コロナウイルス感染予防のため在宅勤務を推奨
オペレーション部門での在宅トレーニングを開始
- 4月 緊急事態宣言発令。コールセンターを在宅勤務へ移行



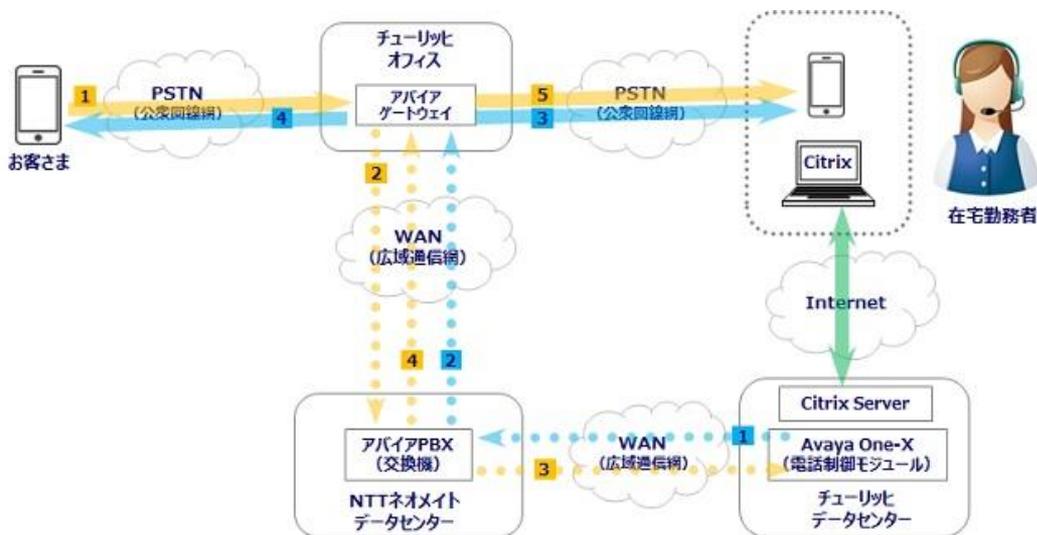
緊急時に、継続したお客さまサービスの提供と、社員の安全確保を目指す

在宅勤務オペレーションで使用するシステム、設備

1. パソコン環境

仮想デスクトップ技術を導入
コンピューターのOSやアプリケーションがサーバー上に集約管理されるため、ケアスタッフの使用する端末には、データは画像データとして映し出されるのみで、一切保存されません。

2. 音声基盤システム



- お客さまからの着信 (音声)
- チュールツヒからの発信 (音声)
- データ通信
- お客さまからの着信 (制御)
- チュールツヒからの発信 (制御)



① 在宅勤務トレーニング

操作方法や、在宅時の質問方法などを事前にイメージができるよう、オフィスの会議室や別フロアで受電トレーニングを実施

② 自宅執務環境の整備

ラップトップやWi-Fiルーターなどの貸与/定額手当による、椅子や机などの備品の購入

③ オフィス出社が必要な業務の整理

出社が必要な業務を整理、最低限の業務を持ち回りで対応。出勤者には、手当やお弁当の支給、タクシー利用を推奨

④ 在宅勤務同意書の取り付け

1. 在宅勤務オペレーション移行に向けた準備



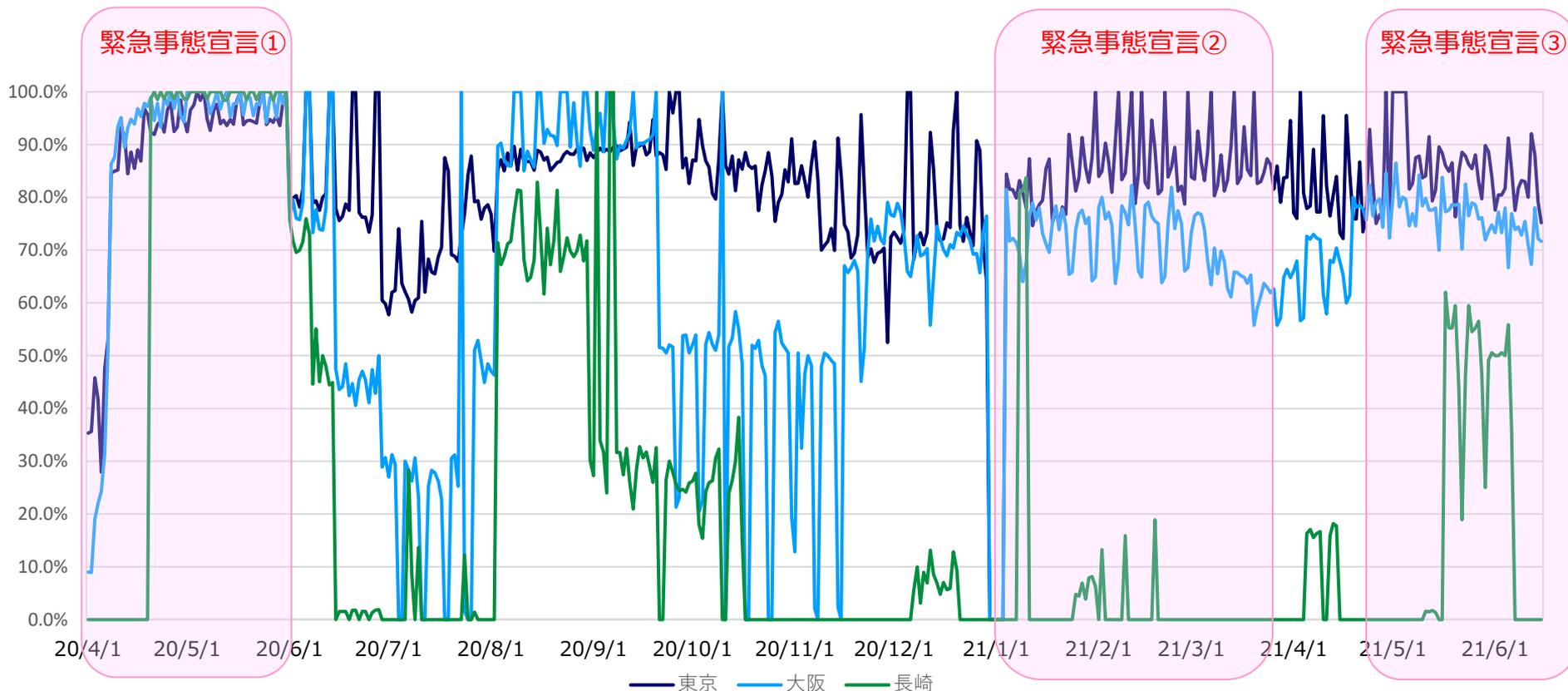
2. 在宅勤務オペレーション移行後の運用実績と課題



3. アフターコロナに向けた取り組み

在宅勤務オペレーション運用開始後の在宅勤務比率

地域ごとの感染状況や特性を踏まえ、オフィス勤務率を調整。



① スタッフのメンタル面やモチベーション維持

② 業務中におけるスタッフと現場管理者の連携

③ 社員間のコミュニケーション

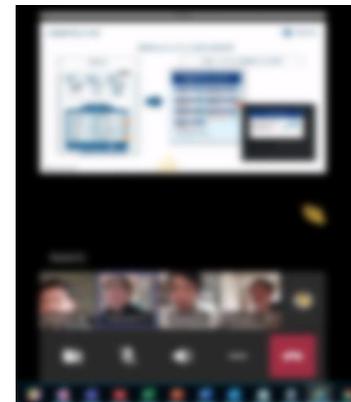
コミュニケーション不足解消につながったイベント

① 在宅ライフキャンペーン

② CEOとのオンライン交流会

③ ランダムコーヒー

④ ギャラリーウォーク・オンライン



1. 在宅勤務オペレーション移行に向けた準備



2. 在宅勤務オペレーション移行後の運用実績と課題



3. アフターコロナに向けて

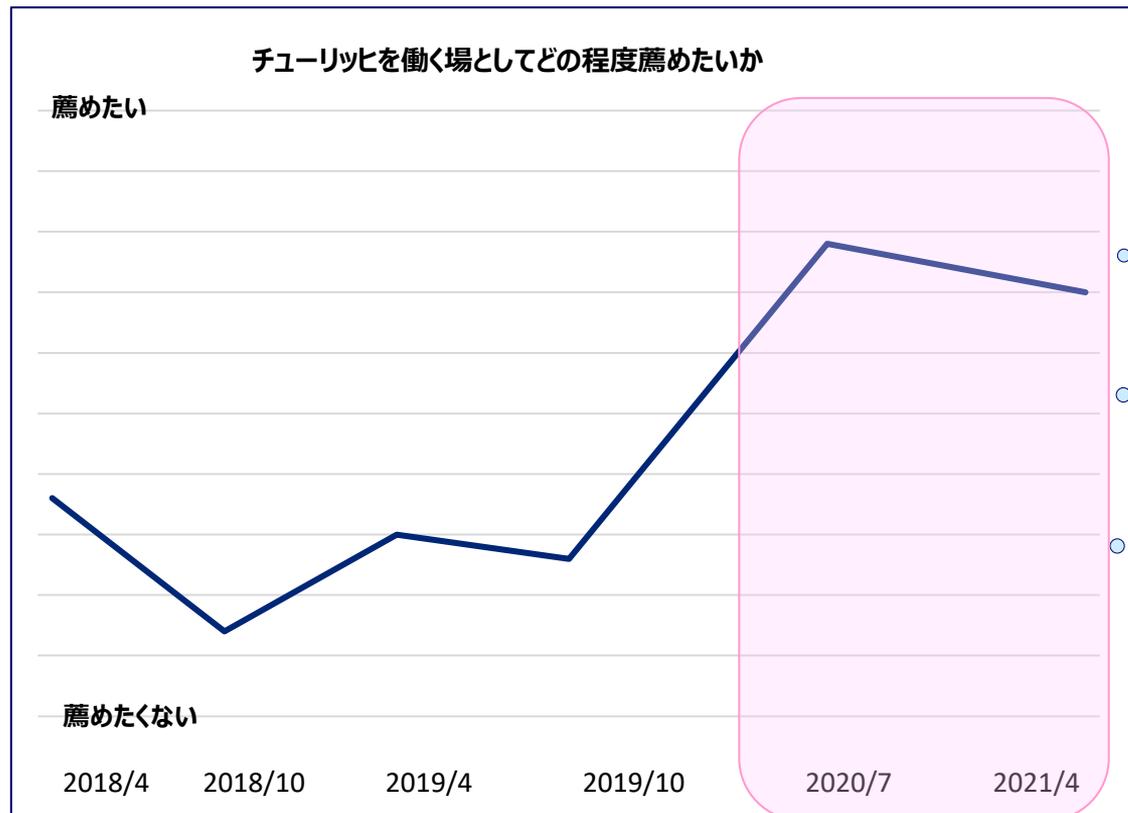
① ペアレンタル・リーブ

性別を問わず、2歳に満たない子を養育するために利用可能な、6週間の有給の特別休暇

② 在宅勤務制度の改訂

在宅勤務手当、就業場所の規定緩和、常時型在宅勤務の制度化

在宅勤務オペレーション移行後の社員の反応



福利厚生面が充実

在宅環境の設備提供やサポートの充実。

社員に対して働きやすい環境を提供してくれる

～ 緊急時にはいつでも100%在宅勤務へ ～



