

テレワークの種類	在宅勤務	モバイルワーク	サテライトオフィス	狙い	生産性向上	移動時間短縮	非常時の事業継続	顧客満足度向上	WLB向上	オフィス費用削減	通勤弱者対応	創造性向上	優秀な人材確保	省エネ・CO2対策
	○	○	○		○	○			○	○	○	○	○	○

企業の概要

社名	株式会社ベルシステム24	都道府県	東京都
業種	サービス業(他に分類されないもの)	従業員数	25,563名 正社員777名
事業概要	CRMソリューションに関する、アウトソーシングサービス/テクノロジーサービス/コンサルティングサービス		

テレワーク実施概要

雇用上の規定	社内規定にてワークアットホーム規則を制定
テレワーク推進担当部門	人材開発部
テレワーク対象者	正社員、及び、上長承認を得た契約社員
実施者数	約1,030名
実施日数	概ね週3日～4日

テレワークの導入・拡大の経緯

当社は約2万5千人の従業員の約75%が女性であり、仕事と子育ての両立に取り組む社員も多くおります。例えば、ライフイベントをきっかけに一時的にフルタイム勤務が難しくなった場合でも、ワークアットホーム制度を活用することで時間的制約を軽減し、ワークライフバランスの向上を図ることを目的とし、導入に至りました。その他、資料作成等の業務をオフィス以外の集中できる環境で行う事で、生産性の向上も図る事ができます。

テレワークの概要・特徴

■就業場所に制約のない社員を対象にテレワークを実施

対象社員にはノートPC・データカード、VPN接続のスマートフォンが行き渡っており、いずれかのモバイル端末を経由したテレワークをほぼ毎日実施しています。アクセスログは適切に管理され、上司及び管理部門のチェックにより過度な勤務を制限する等、ワークライフバランスの向上を実現しています。

■コールセンター事業者ならではの取り組み

コールセンター事業者という当社の特徴を活かし、最新の在宅コールセンターシステムも導入しています。在宅のほか、都市部郊外に「通勤しやすい」「自宅近辺での短時間勤務」が可能な50～100席規模のクラウド型コールセンター『スモールオフィス』を開設する等、新拠点戦略も推進しております。

社員が働きやすい制度を導入することに加え、新しいソリューションによる環境の整備も進めています。

テレワーク導入の効果(経営にもたらした効果、その他効果)

■生産性の高い業務の実現

- ・出張、外出先でもオフィス内と同等の環境で勤務ができるため、外出先から会社に戻る時間を削減。
- ・在宅勤務日を資料作成等の日とすることで、業務効率化を実現。

■通勤省略による時間の有効活用

- ・満員電車による精神的及び身体的ストレスが軽減された。
- ・家族と過ごす時間や自己研さんの時間確保が可能になった。

■残業時間の削減

- ・施策前と施策後の3か月間の平均残業時間を比較したところ、在宅勤務の利用回数が多いほど残業時間が削減された。(首都圏でコールセンター業務を行う部門におけるデータより)