

## 株式会社 えがお

設立：1990年

所在地：熊本市東区

事業内容：総合健康関連事業

従業員数：487名（男91名、女396名）

令和2年9月現在

情報セキュリティを徹底し、コールセンターの在宅勤務を実現しました



### 1. テレワーク導入目的

近年、世の中が在宅勤務の流れであるので、以前にも在宅勤務にチャレンジしたことがあったが、主力業務であるコールセンターの顧客情報管理の問題や、お互い顔を見ながら仕事をしたい、との希望もあり進まなかった。

しかし今回のコロナウイルスにより、コールセンターを感染リスクから守るために、対応に踏み切った。

### 2. 導入にあたっての課題や不安をどう克服したか。

課題や不安	克服方法
○ どの部署から始めるか	コールセンター以外の部署（PCを使用するデスクワークの部署で、自宅環境で出来る人）から順次対応した。
○ 顧客情報の管理	情報セキュリティに関する社員教育を徹底。シュレッダーの代替として、字を描いてすぐに消せるボードを導入し、PC入力後にはすぐに消して自宅に記録を残さないように対応した。社外ではPCから印刷できない設定とし、PC画面をカメラで撮影することがないよう徹底した。
○ セキュリティ面での心配	会社からパソコン・携帯電話を支給。社内システムにアクセスするためにはパスワードが必要であり、PCは使用歴も確認できる。
○ 実際に仕事をしているかどうか確認できない	マイクロソフトチームスや電話を利用。朝礼・終礼もオンラインで行い、顔を合わせた。仕事の進捗は業務日報やメールにて管理・把握を行った。
○ 生産性が悪いのではないかと	工夫して効率的に業務を進める必要があり、結果として残業が減った。

### 3. 実際にテレワークを行ってからの問題及びそれをどう克服したか

課題や不安	克服方法
○ 業務評価をどうするか	時間単位で業務計画と実績を作成・報告し、上司が確認し、その成果で評価する。
○ 在宅勤務者への取引先への連絡をどうするか	普段から会社支給の携帯電話を支給しており、直接取引先と対応しているため、今回も同様に対応した。



### 4. テレワーク形態

<対象者> 全労働者であるが、コールセンターは応対スキルの高い者

<作業場所> 自宅

<頻度> 毎日一定数の出勤が必要な部署もあるが、それ以外は労働者の希望により、いつでも在宅勤務が可能となっている。コールセンターは応対スキルの高い者が対象である。

<形態> 情報セキュリティに関する社員教育を徹底し、コールセンター部でも、在宅勤務ができる体制を整えている。また、勤怠管理ソフトや電話、メールにて業務の進捗状況を把握・管理をしている。

### 5. 実施後のメリット

○業務内容を工夫し、時間を有効に使うことが出来たため、**残業が減った。**

○今までは目に見える範囲で社員が仕事をしてきたが、今回は見えないところで管理する必要があったため、**上司が部下の業務日報の内容を詳しく確認**するようになった。

○管理職が評価の仕方を見直すきっかけになったため、**評価スキルが上がった。**