



オペレーターの「働きやすさ」にこだわるならJabra! 装着感が良く、欠点がないから長時間でも疲れにくい 高品質コンタクトセンター向けヘッドセット

東京海上日動のグループ会社として、保険代理店向けヘルプデスクサービス、BPOサービス、研修サービスなどを提供している東京海上日動コミュニケーションズ。保険に関する多彩なサポートを通して東京海上日動グループの事業を支えている同社は、700名を超えるオペレーターを雇用し、入電数は年200万件を超えるという。そんな同社に導入されているのがJabraのヘッドセット『Jabra Biz 2300』だ。

長時間通話も多いオペレーターの働きやすさのために 疲れにくいJabraのヘッドセットを選んだ

同社コンタクトセンターを見学すると、まず驚くのは珍しい席のレイアウトだ。オペレーターやSVの席が扇状に並び、ソーシャルディスタンスが確保された通気性の良いフロアになっている。

「扇状なら誰も向き合うことなく、間隔を空けて座れます。席数効率は悪いですが、皆に安心して働いてもらうために考えました」

そう語るのは同社で事業支援ユニット マネージャーを務める安井さん。そんな安井さんに、ヘッドセット選びでこだわっている点を伺った。

「オペレーターは長時間の通話も多いので、疲れにくい装着感を重視しています。Jabraは一日中着けていても快適で、皆の働きやすい環境を支えてくれていると感じます」

ここでも一貫してオペレーターの働きやすさを気にしていた安井さん。働きやすさにこだわる理由をこう話してくれた。

「当社は保険代理店様からの問い合わせ対応がメインです。お相手もプロなのでオペレーターには知識や経験が必要になります。なので優秀な方にはなるべく長く働いていただきたい。だからこそ当社は働きやすさにもこだわっています!」

オペレーターの働きやすさにこだわりぬいた末に出会ったのが、ずっと快適なJabraのヘッドセットだったのだ。



東京海上日動コミュニケーションズ

Company

Customer : 株式会社東京海上日動コミュニケーションズ

Website : <http://www.tcc21.com/index.html>

Country : 日本

Profile

東京海上日動のグループ会社として保険に関する多彩なサポート事業を展開し、グループの事業継続と成長をサポートしている「東京海上日動コミュニケーションズ」。社員の個性を尊重し、ワークライフバランスを大切にした職場環境づくりに力を入れている。近年ではAIやRPAなどテクノロジーの活用と、人ならではのホスピタリティの両方を活かした「人とデジタルのベストミックス」を追求し、東京海上グループの成長も担っている。

Jabra Solution

Jabra Biz 2300

- 商品番号 [QD]片耳タイプ:2303-820-105/両耳タイプ:2309-820-105
[USB]片耳タイプ:2393-829-109 他3種/両耳タイプ:2399-829-109 他3種
- 標準価格 片耳タイプ:¥17,600(税抜)/両耳タイプ:¥19,800(税抜)





欠点が無一つないヘッドセットが、Jabraだった すべての要素が合格点!不満の声もゼロ!

同社が本格的にJabraを導入したのは2014年。それ以前はJabraを含め数社のヘッドセットが混在している形だったのを、2014年に使うヘッドセットを統一しようとなり、各社製品を実際に採点して、比較検討を行なったという。採点項目は「装着感・フィット感」「重さ」「耳が疲れないか」「通話品質」「マイクの位置」「雑音がないか」など。各項目をオペレーターに採点してもらい、現場の声を集めた結果、唯一Jabraだけは全てが合格点。欠点のないヘッドセットだったと安井さんは話す。

「他社のヘッドセットでは例えば通話性能が優れていても、一方で装着感が悪かったりなど項目ごとの点数にバラツキがあり、現場のアンケートでも『フィット感が悪い』『ノイズキャンセルが弱い』などネガティブなコメントが見受けられました。しかしJabraだけは全項目が合格点!ネガティブな感想がひとつもありませんでした!実務で利用するなら、必要なのは特別に尖った性能よりも、オペレーターに不快感を与えない安定した使い心地です。余計なストレスや気がかりがないからこそ、今お話ししているお客様に集中していただけます!それとコストパフォーマンスの高さも魅力でしたね」

Genesys engage、AmazonConnect、Microsoft Teams 3つのプラットフォームを横断して活用できる!

現在同社では「Genesys engage」をコンタクトセンターのプラットフォームとして使いつつ、在宅オペレーターは「Amazon Connect」を、社内での通話や会議では「Microsoft Teams」を利用している。Jabraのヘッドセットは、全く異なるそれら3つのプラットフォームの全てに対応している。こうした幅広い互換性もJabra製品の特徴と言えるだろう。また、Microsoft Teamsは同社SVも活用しており、SVはフロアを動き回ってオペレーターの横でアドバイスをする代わりに、自席からTeams越しにオペレーターをサポートしているという。安井さんはこう説明してくれた。

「今の時代、歩き回ることや顔を近づけて話すことに抵抗を覚える方もいるかもしれません。今後のWithコロナ時代を考慮してこの形にしました」

そんな同社では、実はオペレーター以外の社員もほぼ全員がJabraのヘッドセットを使っているのだと安井さんは話す。

「デスクの固定電話を廃止してヘッドセットを利用しています。当初は髪型がくずれなどの声もありましたが、次第に便利さが浸透し、今では当たり前のように皆がヘッドセットを使っています」

同社の働く環境づくりを支えるJabraのヘッドセットは、同じように働きやすい環境にこだわる企業にとって、すぐにでも導入したいデバイスと言えるだろう。



事業支援ユニット マネージャー
安井 誠 様