

**「Casting Table4.0」の導入事例が
月刊『コールセンタージャパン』に紹介されました
～ストレスフリーなシフト調整で働き方改革 「休みやすい」がもたらす“辞めない”職場～**

株式会社ミライト・ワン・システムズ(本社:東京都港区、代表取締役社長:田村亮彦)が開発し提供する「Casting Table4.0」について、月刊『コールセンタージャパン』2024年3月号(発行元:株式会社リックテレコム、発行日:2024年2月20日)に、株式会社ゆうちょ銀行様の導入事例が紹介されました。

「Casting Table4.0」は、コンタクトセンターを効率よく運営するためのWFM(ワークフォース・マネジメント)ツールであり、高精度の呼量予測やオペレーターの業務スキルを考慮したスケジューリングによって、最適な勤務シフトが作成でき、運営コスト削減とサービス向上を同時に実現するソフトウェアです。シフト作成のほかにも、在宅勤務の管理を含めた勤怠管理やオペレーターの評価も可能で、人員管理のあらゆる工程をトータルにサポートします。

「Casting Table4.0」の詳細は下記よりご確認ください。

<https://www.mirait-one.com/solution/lp/castingtable/>

■月刊『コールセンタージャパン』2024年3月号での掲載概要
・冊子版掲載内容の詳細:別紙の通り

<株式会社ミライト・ワン・システムズとは>

株式会社ミライト・ワン・システムズは、ミライト・ワングループにおけるシステムインテグレーション事業について、さらなる事業領域拡大と収益力向上を目指し、機動力を持ち、グループシナジーを高めることができるよう、2022年7月1日に当社を戦略的SI事業子会社として再編されました。事業持株会社「ミライト・ワン」の戦略的SI事業子会社として相応しく、高度なシステム技術力を提供する集団として挑戦し続けてゆく想いを込め、事業に取り組んでいます。

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社ミライト・ワン・システムズ
デジタルイノベーション事業本部 DX サービス部
TEL: 03-6625-0838
MAIL: casting@mirait-one.com
URL: <https://www.mirait-one-systems.co.jp>

ストレスフリーなシフト調整で働き方改革 「休みやすい」がもたらす“辞めない”職場

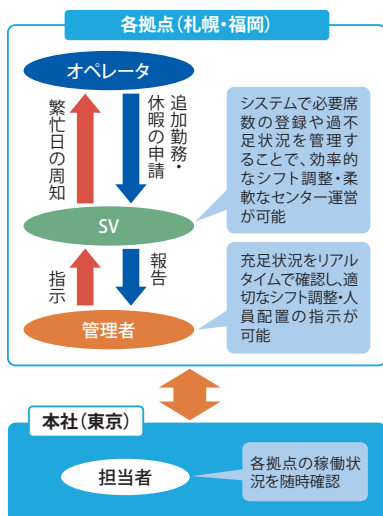
コンタクトセンターの人材不足は深刻だ。とくにマルチスキル化を進めるセンターは、初期育成に長期間を要することから、離職予防は重要な課題となる。ゆうちょ銀行は、WFMツール「Casting Table 4.0」を活用することで、オペレータが休暇を申請しやすく、SVにとってはマネジメントのストレスを軽減できる“働きやすい”職場を実現。人材定着に奏功している。



左から、ゆうちょ銀行 営業部門 コールセンター部
コールセンター運営担当・主任の松山 卓矢 氏、
同コールセンター部・部長の篠原 裕司 氏、
同コールセンター部・グループリーダーの濱口
邦恵 氏

ユーザープロフィール

株式会社ゆうちょ銀行
所在地：[本社] 東京都千代田区大手町二丁目3番1号
設立：2006年9月1日(平成18年9月1日)
資本金：35,000億円
代表者：取締役兼代表執行役社長 池田 憲人
従業員数：11,742名(2023年3月31日現在)
事業内容：銀行業



コンタクトセンターで常態化する深刻な採用難・人手不足。乗り切るために不可欠なのが、“辞めない”職場づくりだ。

人手不足は、現場の疲弊を招きやすい。しかし、“休みやすい”仕組みを作るなど「働きやすさ」を実現しなければ、ますます人が離れることになる。悪循環を防ぐために必要なのが、予測呼量に基づき要員を配置するリソースマネジメントだ。

ゆうちょ銀行では、2013年からミライト・ワン・システムズのWFMツール「Casting Table」を活用している。2023年には最新版「Ver.4.0」にリリース、継続利用を決定した。

同行のコールセンターは、札幌・福岡の2拠点で稼働、合計約410人のオペレータ/SVが在籍する。窓口はコールリーゼンやチャンネルごとに細かく分かれ、最大規模の商品・サービスに関する受電対応窓口は平日9時から19時、土日休日9時から17時だ。短時間勤務を希望する子育て世代なども多いことから、シフトの種類は15種類にもおよぶ。スキルも、新人から1人前(マルチスキル)になるまで3段階、シフト管理は複雑だ。

呼量予測と必要要員数の算出は東京本社が実施、それをもとに両センターがそれぞれシフトを作成する。Casting Tableは、オペレータが自身のスケジュールを把握するために日々確認するものであり、SVや管理者にとってはセンターの稼働状況を管理するため欠かせないツールだ。

SVに改善要望をヒアリング 現場の声を活かしたカスタマイズ

Casting Tableの継続利用を決めたのは、現場に浸透していることに加え、各種管理機能のアップデートを高く評価した結果でもある。新バージョン

ンでは、検索の条件設定や一括ダウンロードなど“痒い所に手が届く”機能が追加された。

カスタマイズに柔軟対応できる点も、決め手の一つだ。コールセンター部 グループリーダーの濱口邦恵氏は、「長年利用してきたSVから改善要望を募ったところ、20近い提案が挙がりました。利用頻度が高いことの表れだと思います」と振り返る。

実現した改善要望のひとつが、もとの勤務条件と休暇申請の乖離に対するアラート機能だ。例えば月・水・金の勤務で契約しているオペレータが月に2回、平日月曜日の休暇を申請した場合はアラートを表示、イレギュラーな申請であることを意識しやすくしている。

また、休暇の申請から承認に至るまでの一連のプロセスを管理画面上で完結できるようカスタマイズした。これにより、オペレータは休暇を申請しやすくなり、管理の面でも不足人数の把握や補充状況の把握などが行いやすくなった。コールセンター部 部長の篠原裕司氏は、「ウェルビーイングの調査を行ったところ、休みがとりやすくなったことや、それによる働きやすさに対するポジティブな意見が増えています」と述べる。

同センターでは、アプリやWebに関する問い合わせなどテクニカルサポートの領域が拡大しており、オペレータに求められる知識やスキルが増えている。「マルチスキルはそろそろ限界。スキルの細分化も検討しないといけません」(コールセンター部 コールセンター運営担当・主任 松山卓矢氏) といい、シフト管理がさらに複雑化しそうだ。Casting Tableが、今後も働きやすさの維持・向上に欠かせないツールであることは間違いない。