

2009年11月27日

ミレア・モンディアル株式会社  
東京都品川区東品川四丁目12番1号  
品川シーサイドサウスタワー3階

## ロードサービス業界初！

### 在宅コールセンター体制によるBCPを実現！！

ミレア・モンディアル株式会社（本社：東京都品川区 代表執行役社長：伊藤 由紀夫、以下、当社）はロードサービス業界で初めて、災害等の有事に備えた事業継続計画（Business Continuity Plan）として、最新鋭のITシステムを利用した在宅コールセンター体制を整えましたのでご報告させていただきます。

当社は、アシスタンス事業における世界最大手である Mondial Assistance Group（本社パリ）と東京海上ホールディングス株式会社の共同出資（出資比率50：50）により設立されました。

日本全国の自動車の事故・故障等を24時間365日サポートする「ロードサイド・アシスタンス」（ロードサービス）をはじめとする総合アシスタンス・サービスを提供しております。

平素より、「災害に強い会社」を経営テーマの一つとして態勢整備に取り組んでおりますが、今般、その一環としまして、有事においてもサービスの中断を最小限に抑えお客様をサポートし続けるために、スタッフの自宅での業務遂行を可能とする在宅コールセンター体制を整えました。

ロードサービスのコールセンターにおいては、単なるユーザーからの受電だけでなく、故障・事故車両の位置把握、車両の近隣の緊急支援業者（レッカー業者等）の特定、そして緊急支援業者への作業依頼を行っております。この運用の複雑性から、これまで在宅体制での対応が困難とされてきました。当社ではSaaS型システムを最大限活用することで、この複雑なフローを在宅環境で運用することを可能にしました。

**ミレア・モンディアル株式会社**

〒140-0002 東京都品川区東品川 4-12-1  
品川シーサイドサウスタワー 3F  
<http://www.millea-mondial.co.jp>



# MILLEA MONDIAL

在宅勤務を行うスタッフには、事前に会社よりセキュリティ性を高めたPCが貸与され、自宅よりインターネット経由で在宅コールセンター用のSaaS型システムに接続しお客様からの受電対応、ロードサービスの手配業務等を行います。

また、採用したSaaS型システムは、テレフォニーシステムとして株式会社リンクのIPコールセンターシステム「BIZTEL」を、そして、顧客情報管理システムとして株式会社セールスフォース・ドットコム「Salesforce.com」を採用しました。これらのSaaS型システムは、いずれも、高い信頼性と実績、そして、当社のニーズに柔軟に対応できる機能性を併せ持つことから採用いたしました。

また、会社が貸与するPCには、USBデバイスを利用できなくする等のセキュリティ対策をあらかじめ施し、在宅勤務を行うスタッフにも、扉を閉じることができる執務室を用意できる等、一定の条件を満たした者に限定すると共に、在宅勤務時における個人情報保護のための業務規定の制定および教育研修を実施するなど、万全の個人情報保護対策を行っております。

この度の在宅コールセンター体制の整備により、万が一、本社ビルが火災や水害等の被害により利用できない場合でも、スタッフの自宅での業務継続が可能となります。また、現在猛威をふるっている新型インフルエンザにスタッフの多くが感染し欠員者が増えてしまう事態となっても、在宅勤務体制をとることで、通勤途中での感染や社内における2次感染を防ぎ業務を継続することが可能となります。

当社は、「全てはお客様の信頼にお応えするために。」という企業理念を実現すべく、クライアント、および、クライアントのお客様が十分に満足していただける高品質なサービスを提供し続けることができるよう、今後も事業継続対策に積極的に取り組み、サービス品質の堅持・向上のために万全な対策を推進してまいります。

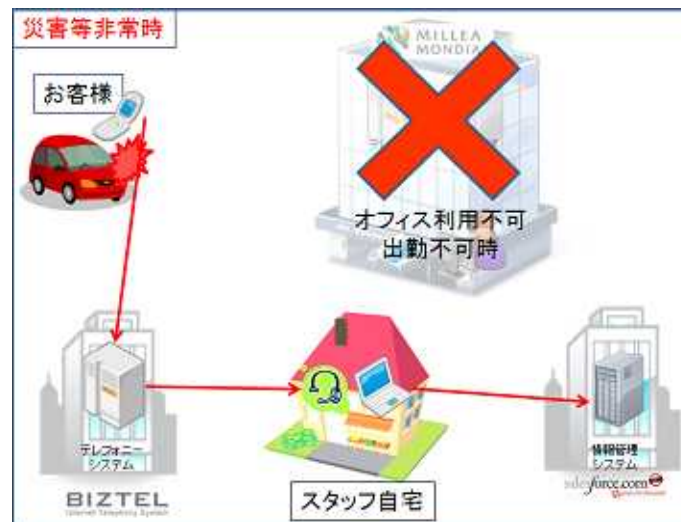
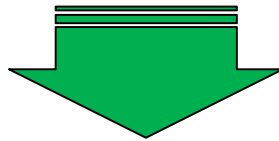
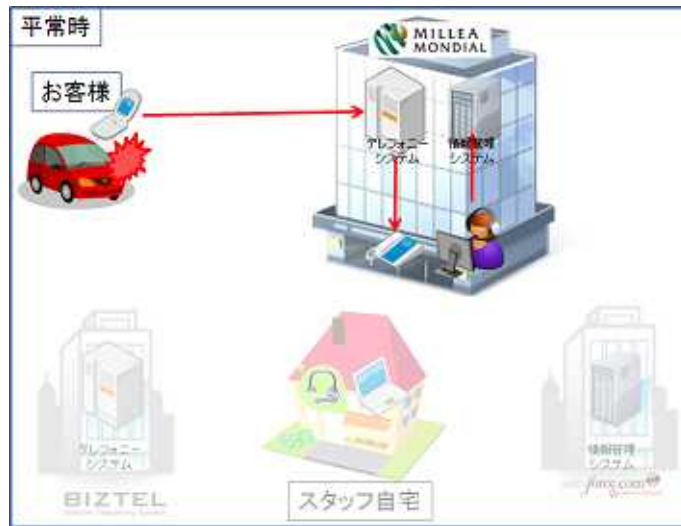
**ミレア・モンディアル株式会社**

〒140-0002 東京都品川区東品川 4-12-1  
品川シーサイドサウスタワー 3F  
<http://www.millea-mondial.co.jp>



# MILLEA MONDIAL

## <在宅コールセンターイメージ>



### 【本件に関するお問い合わせ先】

ミレア・モンディアル株式会社 総務部 鹿俣（カマタ）

[takashi.kamata@millea-mondial.co.jp](mailto:takashi.kamata@millea-mondial.co.jp)

以上

## ミレア・モンディアル株式会社

〒140-0002 東京都品川区東品川 4-12-1  
品川シーサイドサウスタワー 3F  
<http://www.millea-mondial.co.jp>