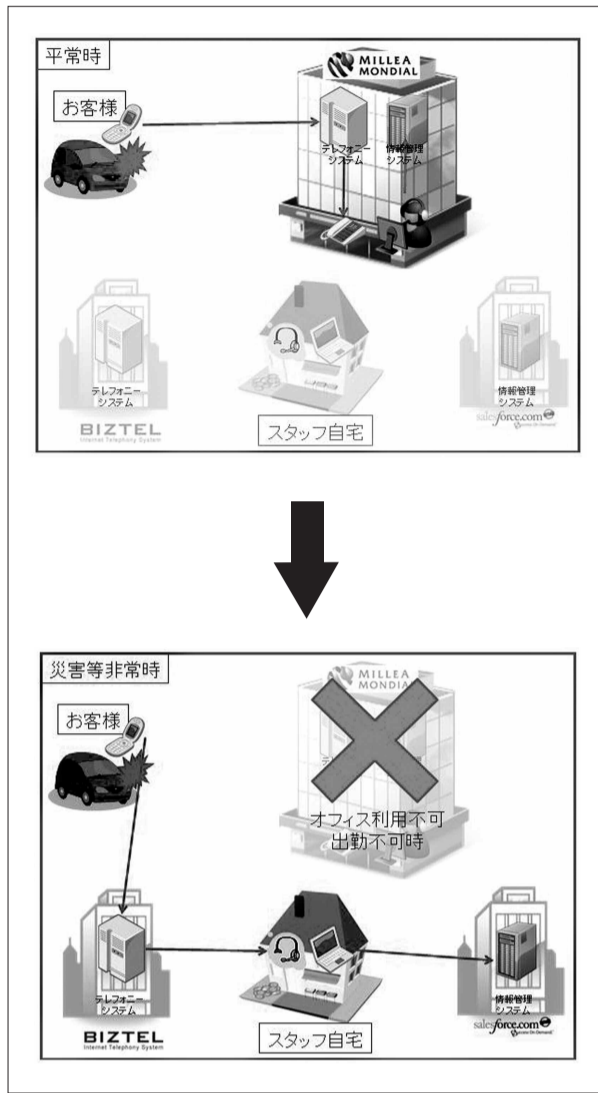


# ミレア・モンディアル ロードサービス業界初

# 在宅コールセンター実現



ミレア・モンディアル(東京都品川区)は12月から、災害時の有事に備えた事業継続計画(BCP)として最新のITシステムを活用した在宅コールセンター体制(左イメージ)を整えた。こうした体制を敷くのは

ロードサービス業界初という。在宅コールセンターの実現により、スタッフの自宅、自動車保険の契約者からの電話を受け、レッカーの手配などロードサービス業務を行えるようになる。

主に新型インフルエンザのまん延により、スタッフが出勤できず、事業継続が困難になった場合を想定して、新しい体制を整えた。地震や火災、水害などで本社ビルが利用できない場合でも事業継続が可能となる。

ロードサービスのコールセンター業務は、顧客からの受電だけでなく、故障・事故車両の位置の把握、レッカー業者など緊急支援業者の特定と作業依頼など、複雑なフロートとなり、在宅体制の対応が困難とされてきた。

ただ自動車事故や故障

はいつ発生するか分からず、24時間365日のサポート体制は求められている。

同社ではシステム会社の協力のもと、ソフトウェアをインターネット経由のサービスとして提供するモデルである「Salesforce.com」を採用し、複雑な業務フローを在宅で実現できる環境を整備した。具体的にはテレフォニーシステムとして(株)リンクのIPコールセンターシステム「BIZTEL」を導入。また顧客管理システムとして(株)セールスフォース・ドットコム(Salesforce.com)の「Salesforce.com」を採用した。

在宅勤務を行うスタッフには事前に会社から、USBデバイスを利用不能にするなどのセキュリティ性を高めたPCが貸与され、自宅からインターネット経由で「Salesforce.com」に接続し、顧客からの受電対応とロードサービスの手配業務などを行う。

在宅勤務するスタッフについては、扉を閉めることができる執務室が用意できるなど一定の条件を満たした人に限定するとともに、個人情報保護のための業務規定を制定した。

したり教育研修を実施したりするなど、万全の個人情報保護対策を施す。

ミレア・モンディアルは、アシスタンス事業の世界最大のモンディアル・アシスタンス・グループ(本社パリ)と東京海上ホールディングスの共同出資(出資比率50・50)により、設立された。

日本全国の自動車の事故・故障などを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・サービスを提供する。

顧客からの入電件数は、1日約800件、月間約2万5000件に及び、ロードサービス関連の入電がそのほとんどを占めるという。

## 新型インフルなど BCP対応