

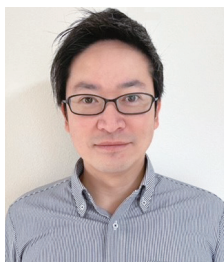
# 複数拠点のリソースマネジメントを効率化 CTI連携で要員調整を最適化

東京海上日動火災保険のコンタクトセンター業務を受託する東京海上日動コミュニケーションズは、ミライト・ワン・システムズのWFMツール「Casting Table3.0」を導入。4拠点をまたぐリソースマネジメントをシステムによって一元管理し、業務効率を大幅向上した。さらにCTI連携によって、リアルタイムのコール状況に即した要員調整を行い、接続品質の向上も実現している。

## 東京海上日動コミュニケーションズ



東京海上日動コミュニケーションズ  
損保岐阜カスタマーセンター  
エグゼクティブ・マネージャー  
山本 真帆 氏



東京海上日動コミュニケーションズ  
損保福岡カスタマーセンター  
アシスタント・マネージャー  
片山 忠明 氏

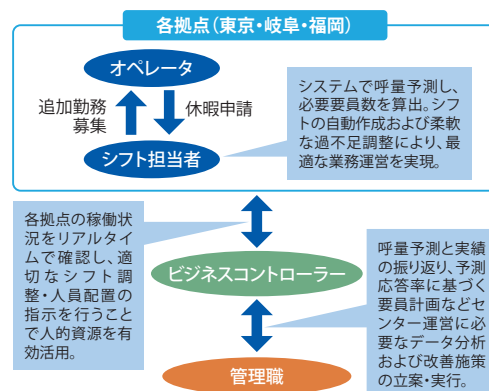
### ユーザープロフィール

株式会社東京海上日動コミュニケーションズ  
所在地：[本社] 東京都多摩市落合1-47 ニュー  
シティ多摩センタービル内  
設 立：1991年1月10日  
資本金：1億円  
代表者：代表取締役社長 瀧谷 尚樹  
役員・社員数：1,050名（2023年4月1日現在）  
派遣社員を除く  
事業内容：保険システムの利活用に関するコン  
タクトセンターサービス、保険商品  
に関するコンタクトセンターサー  
ビス、グループ内コンタクトセン  
ターに関する運営支援サービス、保険シ  
ステムの利活用に関する研修サー  
ビス、保険商品・保険システムに関  
するマニュアル制作サービス、保険  
業務に関するシステム利用登録事  
務および帳票管理サービス

東京海上日動火災保険のコンタクトセンター業務を受託する東京海上日動コミュニケーションズは、損害保険の顧客対応業務を担う「損保カスタマーセンター」に、ミライト・ワン・システムズのWFMツール「Casting Table3.0」を導入。同社の業務は、東京2拠点（池袋、東陽町）、岐阜、福岡の4拠点で合計200人のREP（Representative、同社のオペレータ呼称）が在籍。「火災チーム」「自動車チーム」など11チームが、数パターンのシフトを組み合わせて稼働している。

従前は、シフトパターンやシフト表記方法、休憩時間のパターンなど、各拠点が独自の手法で運営をしていたため、各拠点のシフト担当者が作成したExcelデータをビジネスコントローラーが統合してWFMツールに取り込む手間があった。損保岐阜カスタマーセンターエグゼクティブ・マネージャーの山本真帆氏は、「集計の負荷が重いうえ、全体の過不足がわかりにくく、調整にも苦しんでいました」と振り返る。また、WFMツール自体の操作が煩雑であったため、扱える数人の担当者に業務負荷が集中している傾向もあった。

同社は、WFM運用の一本化を推進するうえで、ツールのリプレースを検討。操作性のよさや手厚いサポート体制を評価して、Casting Table3.0を採用した。山本氏は、「画面上部から手順に沿って操作ボタンが配置されており、誰でも迷うことなく利用できることに着目しました」と説明する。損保福岡カスタマーセンター アシスタント・マネージャーの片山忠明氏は、「システム構築においては、WFM運用の統合を図るために立ち上げた社内プロジェクトで議論した内容を、精査したうえで反映していただいた」とミライト・ワン・システムズの体制を評価した。



WFM運用イメージ

具体的には、シフトパターンや休憩パターン、集計項目の表記を統一し、CTIシステムと連携してヒストリカルデータ（コールデータ）をリアルタイムに反映できるようにした。さらに、これまでExcelで管理していたインターバルごとの要員の予実を比較する「オーバーアンダーチャート」をカスタマイズでシステム画面に取り込んだ。

### 「数分」でベースのシフトを作成 導入前と同等以上の精度を実現

Casting Table3.0の導入効果について、山本氏は、「担当者は、出力したものをベースに手動で調整するだけで、従前と同等以上の精度を実現できています」と強調する。従来は1週間ほど要していたシフト作成が数分で出力できるようになった。また、ヒストリカルデータのリアルタイム反映により、要員が不足しているチームに応援要員を配置、余剰分を研修に充てるなど、コールの状況に合わせた要員調整も可能になった。

今後は、同代理店対応や社員の問い合わせ対応を専門とする拠点にCasting Table3.0の導入を拡大していく予定だ。