



## Poly EncoreProシリーズ導入事例

# 顧客対応の要となるオペレーターのES向上を推進 高度なノイズキャンセリングと使い心地の良さが魅力の コンタクトセンター向け有線ヘッドセット

### トランスコスモス株式会社

<https://www.trans-cosmos.co.jp/>



#### 目的

- ・快適な使用感を得られるヘッドセットへの切り替えでES向上を目指す

#### システムの効果

- ・長時間の使用でも負担のないヘッドセット、故障率の低さも含めてES向上につながる

#### アプローチ

- ・オペレーターが日常的に装着するヘッドセットとして高品質なPoly EncoreProシリーズを導入

#### ビジネスへの効果

- ・コンタクトセンター事業含めた最高の顧客体験となるCX最適化に貢献

顧客と企業のデジタル接点がより多くなっている現在、顧客接点の最前線となるコンタクトセンター運営においては、顧客満足度を高めるための施策はもちろん、その対応の要となるオペレーターの働きやすさをいかに担保するのが重要な施策の1つとなる。そんなコンタクトセンター運営において、オペレーター含めた従業員の満足度となるES向上に貢献する環境づくりの一環として、Polyが提供する高品質なヘッドセット「Poly EncoreProシリーズ」を導入しているのがトランスコスモス株式会社だ。最適な顧客体験としてのCXサービスを生み出すコンタクトセンター事業でPolyソリューションを選択した経緯について詳しく伺った。

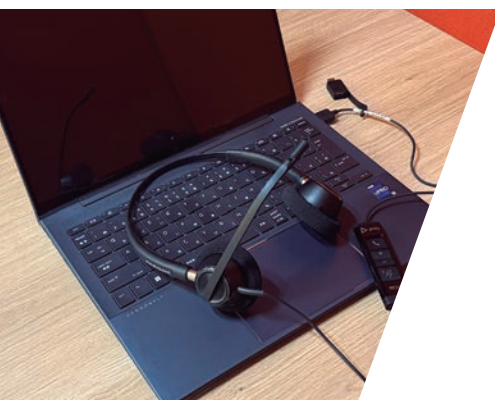




グループ営業統括  
CX-AE統括 AE第一本部 二部  
マネジャー 牧 浩平氏

## 在宅でのコンタクトセンター業務、 ES向上にヘッドセットの重要性が高まる

最高の顧客体験をもたらすCXサービスと、生産性向上に寄与するBPOサービスを、日本をはじめ世界35の国と地域で展開しているトランスコスモス株式会社。コンタクトセンター運営によるカスタマーサポートやデジタルマーケティング、ECワンストップサービス、各種BPOサービスなど多様なサービスを提供しており、アジアを中心としたグローバル市場で展開する拠点は170を超える。現在は最新のデジタル技術を通じてお客様企業に最高の顧客体験と生産性改革をもたらし、サステナブルな社会の実現に貢献するGlobal Digital Transformation Partnerを長期ビジョンとして設定し、オペレーショナル・エクセレンスからテクノロジーソリューションカンパニーへの進化やCX / BPOベンダーとしてアジアではNo.1、グローバルではTop5 に向けた規模拡大、サステナビリティ経営の強化など、長期ビジョン達成に向けて中期経営計画を推進している。「従来のコンタクトセンターサービスのみならず、Webプロモーションやソーシャル運用をはじめとした上流工程含めて、マーケティングからカスタマーケアまで一気通貫でデジタルソリューションを駆使し、全体最適のDX推進を支援しています」とグループ営業統括 CX-AE統括 AE第一本部二部 マネジャー 牧 浩平氏は説明する。



高度なノイズキャンセリング機能で高品質な音声環境を作り出すPoly EncoreProシリーズ

そんな同社が展開するBPOサービスとしてのコンタクトセンター業務においては、在宅含めた多くのオペレーターが窓口となって顧客が期待するCX最適化に向けた対応を行っているが、業務に欠かせないデバイスの1つにヘッドセットがある。「コロナ禍以前は、消耗品であるヘッドセットの品質に関して神経質になることはありませんでした。しかし、センターへの出社が難しくなり在宅で業務を継続してもらう機会が増えるなか、家庭環境の音などが入り込まないような高品質なノイズキャンセリング機能などが求められるようになったのです」と牧氏は語る。

オペレーターに対してアンケートやメンタルヘルスケアに関する個人面談を実施した際にも、音声品質の良し悪しによって、オペレーター自身や電話越しの顧客に対してストレスを与えてしまうのではという懸念が寄せられていた。「品質向上のためにネットワーク増強といった対策も行いましたが、合わせて業務に利用しているヘッドセットにも対策が求められたのです」とCX事業統括 デジタルカスタマーコミュニケーション統括 グローバルアカウント本部 製品導入担当者は当時を振り返る。

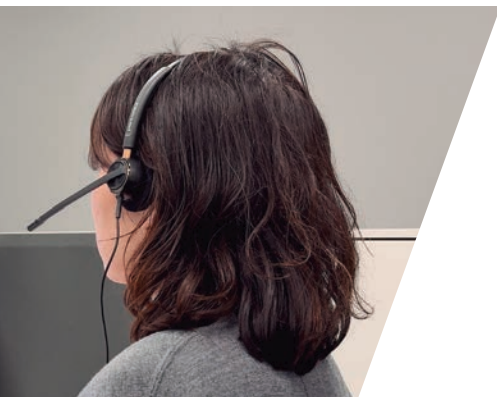
## 高度なノイズキャンセリング機能や長時間での運用に適したPoly EncoreProシリーズ

新たな環境づくりにおいては、音声品質はもちろん、ヘッドセットの重さや故障率の改善についても意識したという。「テクニカルサポートを行うオペレーターの場合、1回の通話で1時間を超える時間を要するケースも。わずか100gの違いでもオペレーターの負担は変わってくる。また、従来のヘッドセットは壊れやすく、在宅しているオペレーターには予備を1～2個持ってもらう必要がありました。ノイズキャンセリングなどの機能はもちろん、オペレーターが働きやすい、作業負担が軽減できるヘッドセットが求められたのです」と牧氏は語る。



ノイズキャンセリング機能だけでなく、重さやサイズ、装着感についてもオペレーターから高評価の声が寄せられている

そこで注目したのが、長時間の使用でも快適な付け心地を維持しながら、高度なノイズキャンセリング機能で高品質な音声環境を作り出すヘッドセットとなるPoly



Poly製品導入後は音声に関する不満の声も少なくなり、ES向上に貢献している

EncoreProシリーズだった。「締め付けが強く長時間の使用で負担の高かった以前のヘッドセットに比べて、より軽量で柔軟に調節しやすく、付け心地は良好です。家庭環境の音をうまく低減してお客さま対応が可能なノイズキャンセリング機能も備わっており、在宅で業務する際にもオペレーターが持つ不安感が払拭できると考えました」と導入担当者は評価する。

コストの面では、1台あたりの費用は従来品よりも割高だが、フィット感を調整できる軽量デザインによってオペレーターによる取り外しがスムーズになるだけでなく、故障率が他社に比べて低かったので十分予算に見合うと判断。結果として、オペレーターが問い合わせ対応に利用するためのヘッドセットとして、Poly EncoreProシリーズの導入が始まることになる。

## 軽さと使い心地の良さがオペレーターのES向上に貢献

現在は、導入担当者が直轄するグローバルアカウント向けのコンタクトセンターに対して、有線タイプのPoly EncoreProシリーズを予備含めて250台ほど展開しており、8割ほどのオペレーターが在宅で対応業務を行っている。「消耗品扱いになるヘッドセット調達には、事業所の責任者の判断での購入のほか、本社のインフラ部門が一括調達する方法があります。全ての導入数は正確に把握していませんが、全国にあるセンターへの展開も含めると、全体で3,000台ほどが導入されている状況です」と牧氏は説明する。

顧客ロイヤルティを測定するNPS観点で見れば、コンタクトセンターに対して達成すべきKPIとしての目標は毎年上がっているものの、高いパフォーマンスを維持しながら常に目標達成し続けている状況にある。音声品質やオペレーターの作業性向上に寄与するヘッドセットであるPoly EncoreProシリーズが、そのKPI達成の一助となっていることは間違いないと導入担当者は評価する。

故障率については、長期にわたって推移を見ていく必要があるものの、現状導入したものが故障して返ってくるものがほぼない状況にある。「以前のヘッドセットは感覚的に1年ほどで壊れてしまうイメージでしたが、現状は故障も発生しておらず、壊れにくいという評価です。コンディションチェックのために、オペレーターから日報的にコメントを日々もらっていますが、以前は寄せられていた音声に関する不満な声もあがってこなくなっています。ES向上に貢献していると言えます」と評価する導入担当者。以前は声が聞こえづらいためにセンター側から折り返しせざるを得ないケースも発生していたが、ネットワーク環境の改善やヘッドセットのノイズキャンセリング機能による音声品質の向上などが影響してか、折り返すこともな

トランスコスモス株式会社の多くのオペレーターが在宅勤務を行っている



くなるなど、理想とするCXの最適化に向けた環境づくりにPolyソリューションが貢献しているという。

同社では、半年ごとにES調査を実施してオペレーターの働きやすい環境づくりに努めているが、音声品質や装着感など作業性に関連した指標に、ヘッドセットが重要なファクターの1つとして関係してくるという。「オペレーターが直接身に着けるものだけに、100gほど軽くなるだけでも評価が出やすい。長時間にわたって対応しているとその負担は相当なもので、通常は使ってきたものを入れ替えると違和感を持つ人もいるのですが、Polyへの入れ替えの場合は、使ってみたら新しいもののほうがいいという声が大半を占めています」と導入担当者は評価する。またサイズ感においてもコンパクトなヘッドセットだけに、予備機の保管という意味でも良い評価の声が寄せられている。

## ヘッドセット更新の有力な選択肢、 高品質な音声データがVOCを生かす重要なポイントに

今後については、消耗品としての従来製品の在庫がなくなり次第、随時新たな環境に切り替えていく事業所も出てくることになるが、Poly EncoreProシリーズが新たなヘッドセットの有力な選択肢となってくることは間違いないという。「おそらく数年のうちに数千台規模の買い替えのタイミングは必ずやってきます。しっかり在庫を確保していただき、スムーズな切り替えに対応いただけるとありがたい」と牧氏は期待を寄せている。

現場での運用については、顧客接点としての対応品質をいかに担保していくかが重要になってくると導入担当者は指摘する。「対応時にミュートなど操作でバタバタしてしまうケースもあります。スペースの問題もありますが、スイッチャーなどの活用など快適な作業環境を整備していくべく、Polyのソリューションで検討できるものがあればぜひ提案いただきたい」。

HP|Poly 担当へのご相談はこちら  
[https://jp.ext.hp.com/prod/poly/sales\\_contact/](https://jp.ext.hp.com/prod/poly/sales_contact/)



HPオンラインストアはこちら  
<https://jp.ext.hp.com/accessories/business/poly/>



現在は、同社全体でクラウドフォンへ移行を進めている段階にあることから、VOCをデジタルへつなげていくための入口として、ヘッドセットはますます重要な要素の1つになってくる。他社に比べても音声品質の高さが評価されていることから、同社としても今後の拡張において有力な候補としてPolyソリューションは位置づけられているという。特にVOCとしての声をテキスト変換してAIの貴重な学習データとしても活用していく将来像は十分想定されており、VOCをデータ化する際の音声認識率を高めていくためにも高品質な音声データは重要になってくるはずだ。

コンタクトセンター運営のさらなる高度化やVOCをはじめとしたデータ活用をさらに推し進めていくためにも、Poly EncoreProシリーズには期待していると今後について牧氏に語っていただいた。

