

操作性の高いシフト管理ツール “働きやすいセンター作り”に貢献

オペレータのシフト希望と必要とする席数の充足。シフト最適化は、この2大要素の“折り合い”をつける必要がある。長時間営業かつ複数サイトで多岐にわたる問い合わせに対応するセンターでは、シフト管理にITツールを活用しないとまず不可能だ。ゆうちょ銀行では、ミライトの「Casting Table3.0」を採用。このほどバージョンアップも適用し、センター全体の「働き方改革」に活かしている。



株式会社ゆうちょ銀行 本社
営業第三部コールセンター室 室長
白石礼子 氏

働き方改革関連法が成立し、従業員が働きやすい環境を整えることは多くの職場において喫緊の課題となっている。とくに経験値が品質に影響する金融系コールセンターでは、離職防止は最重要課題だ。多くの現場でシフトの多様化をはじめ、働きやすさを追求しつつある。

シフトパターン20種 管理が複雑でツール必須

札幌、福岡、横浜に合計約300席規模のコールセンターを運営するゆうちょ銀行は、受付時間が最長8時30分～21時と長時間におよぶため20種類以上のシフトパターンで人材配置を行っている。問い合わせ内容も、全国2万4000店におよぶ郵便局の店舗案内や、さまざまな商品・サービスに関する問い合わせなど多岐にわたり、スキル設定も一筋縄ではいかない。オペレータは派遣社員で、各派遣会社と契約している勤務条件に応じて休暇などを設定する必要もある。結果的に、シフト作成は非常に煩雑で、手作業ではほぼ不可

能。従来からミライトのシフト管理クラウドサービス「Casting Table」を活用していた。このほど、同バージョン3.0に刷新。より効率的かつ効果的なシフト作成を実現している。

同センターでは、予測した呼量をもとに各拠点の必要要員数を算出し、シフトは稼働を担当するSVが各オペレータのスキルや休暇希望をもとに作成する。3拠点を管理する営業第三部コールセンター室の白石礼子室長は、「SVをはじめ多くの管理者が日常的に活用するツールであることから、刷新にあたっては従来活用してきた機能が揃っていることと、導入サポートが充実していることを重視して選定しました」と振り返る。セキュリティ体制やプロジェクト管理体制なども含めて総合的に判断した結果、Casting Table3.0を採用した。

デザインを一新し操作性向上 スケジュールの更新も迅速に

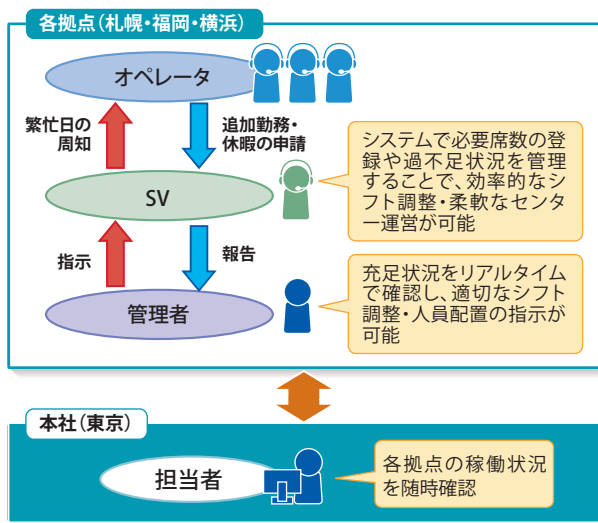
従来からユーザビリティの高さを評価していたが、新バージョンはすべてのページに共通の案内リンクを表示するグローバルナビゲーションを採用するなど、よりUIを強化していることから「画面が見やすく、直感で操作できる」（白石氏）と現場でも好評だ。必要に応じて頻繁に行われるオペレータのスケジュール修正も、線表形式のスケジュール表で簡易に編集することが可能になり、マネジメントの効率化につながった。本番環境だけではなくテストサイトもあることから、配置の試算や操作の研修に活用できる点も現場に好評だ。

シフト作成の他、同ツールをベースに勤怠も管理しており、残業などの記録からシフトへの貢献度を評価する仕組みにつなげている。

導入後間もないため、未だ活用しきれていない新機能も少なくない。今後は、オペレータが直接シフト希望を入力する機能の利用なども検討し、SV・オペレータともに、より“働きやすい”職場環境の構築につなげていく方針だ。

ユーザープロフィール

株式会社ゆうちょ銀行
所在地：東京都千代田区霞が関一丁目3番2号
設立：2006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：13,009人(2018年3月31日現在)
事業内容：銀行業



WFMの導入効果

お問い合わせ先



株式会社ミライト SI事業本部 営業部

TEL : 03-6807-3147 E-mail : casting@mirait.co.jp URL : http://www.mrt.mirait.co.jp