

「Acrobats Groundwire」でリモートシフトを実現

2021 年 10 月 05 日 | 株式会社ホームパーティ



株式会社ホームパーティでは、主に SaaS 企業のインサイドセールス（＝電話・メール等による非対面形式の営業活動）や CS 業務の BPO（＝ビジネス・プロセス・アウトソーシング）を行っております。常時 50 名が出社し、コールセンターを運営していました。

顧客企業のカスタマーサクセス（※）の設計から関わらせていただいたり、業務の改善提案を行ったり、顧客接点としてレポーティングをする中でプロダクト自体にご意見をさせていただくこともあります。顧客としては業種を問わない人事などのサービスを提供する企業から、飲食や医療など専門領域に特化したいいわゆる Vertical SaaS を提供する企業までサポートしております。

※顧客が製品・サービスを使うことで成功し、望ましい結果を達成することを支援するビジネス手法



代表取締役 石川倉三さん

【課題】 コロナ禍でリモートシフトが急務に

コールセンターは一部を除いて全員出勤して運営していましたが、コロナ禍でリモートシフトが急務となりました。一番の課題はサービスの品質管理をどうするか、という点でした。

【導入】「Acrobats Groundwire」を導入して、在宅でもコール業務ができる体制に

「Acrobats Groundwire」は電話アプリツールで、スマホにアプリを入れて、そこから架電することで0120番号や050番号で発信ができるというものです。場所を問わず架電をすることができるため、自宅にいながら会社の番号で電話ができます。通話の録音が残る、架電件数と通話時間のレポートも出せることから在宅でも品質管理が可能と考え、導入することにしました。

【効果】 全員が在宅のコールセンターに

「Acrobats Groundwire」を導入したことで在宅でも緊張感のある業務体制ができ、急務だったリモート体制に素早くシフトすることができました。懸念していた品質についても通話の録音、架電件数、通話時間の記録を元に適切に改善指示、好事例の吸い上げが可能になり、むしろ好循環を生むきっかけとなりました。

また、コロナ禍において一時的にコール業務を外注する企業が増加した際にも、デスクの制約がなくなったことでスムーズに増員することができ、素早く150名体制にすることができました。



在宅にすることで採用も有利になり、一石三鳥の効果を得られました。

【展望】 新しいものは積極的に取り入れて、働きやすい環境を

フルリモート化したことで弊害ももちろんあると思いますが、それに対しても次々と世の中で提案される新しいアイデアをひとまず試してみるようにしています。

社内のコミュニケーションに関して言えば、例えばリモート飲み会用の食事セットのサービスを活用してみたり、班に分けてワーケーションをしてみたり。

コロナ禍をきっかけに変わることができたように、今後も世の中の変化を自らが変わる好機と捉え、新しい仕事のスタイルや、新しいツールを積極的に取り入れて、社員の働きやすい環境をつくっていきたいと考えています。そして、それが顧客に最大限の価値を提供することにつながると信じています。

会社名：株式会社ホームパーティ

HP：<https://homeparty.co.jp/1>

代表：石川倉三

主な事業：BPO

所在地：愛知県名古屋市

創業：2011 年



ここからアプリの事例ページはこちら