



Vol.29 在宅勤務のリモートマネジメント

働いている様子の見える化で、オフィス勤務と変わらないフォローを



モック

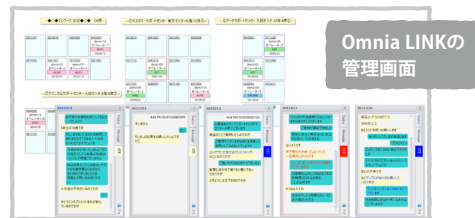
在宅勤務を成功させるためのポイント

オペレーター状況の可視化とフォロー

勤務の様子を現場で監視、察知することが難しいリモート対応では、システムによって確実に可視化することが大切。

テキストモニタリングで解決!

Omnia LINKのテキストモニタリングなら、在宅オペレーターの対応状況も一目で分かる。特定ワードを知らせてくれたり、チャットでのフォロー・音声の確認もスムーズにできる。



Omnia LINKの管理画面

キーワードアラート

同時複数テキストモニタリング

チャットでのエスカ対応

ワンクリック音声モニタリング

KPI・ゴールの共有

在宅では、センター内と違い「周りからの影響を受けにくい」特徴がある。結果として生産性が落ちたり、品質への意識が低くなる恐れがある。

目標とするKPIやポリシーを共有!

ゴールを共有出来ていなければ、自らの行動を改善していくことは難しくなる。

定量 1時間に6件は架けよう
後処理は、5分以内に

定性 正確な情報提供
笑顔の対応



頻繁な面談対応

「様子をくみ取る」、「頻繁な声掛け」など、その場その場の対応が難しい在宅勤務では、計画的にコミュニケーションの場を持つことが必要。

こまめな面談機会を以て安心を!

一人で抱え込みやすい在宅での勤務環境では、何もなくても定期的に面談をスケジュールしておくことで、安心感を提供できる。モチベーション管理にもつながる。

なんでも相談できる

安心



SV向けマネジメント研修による意識の統一

運営経験の長いSVでも、初めての在宅マネジメントでは、上手く対応できないことが多い。SV向けにもリモートマネジメント手法のルール化、研修化をしておこう。

SV向け リモートマネジメントのルール化

これまでと同じ行動では、フォローしきれないのがリモート。しっかりルール化しておくことが大切。



リモート研修の仕方

テキストコミュニケーションの手法

リモートにおける雑談の取り入れ方

Point!

在宅勤務化は、上手くマネジメントすれば
メリットが大きい

- 在宅勤務は、感染症対策、BCP対策、採用効率、地方創生などのメリットが見込める
- また、拠点を持たない運営や、交通費の削減、スポット的業務対応などの特性から、経済的合理性も大きい

