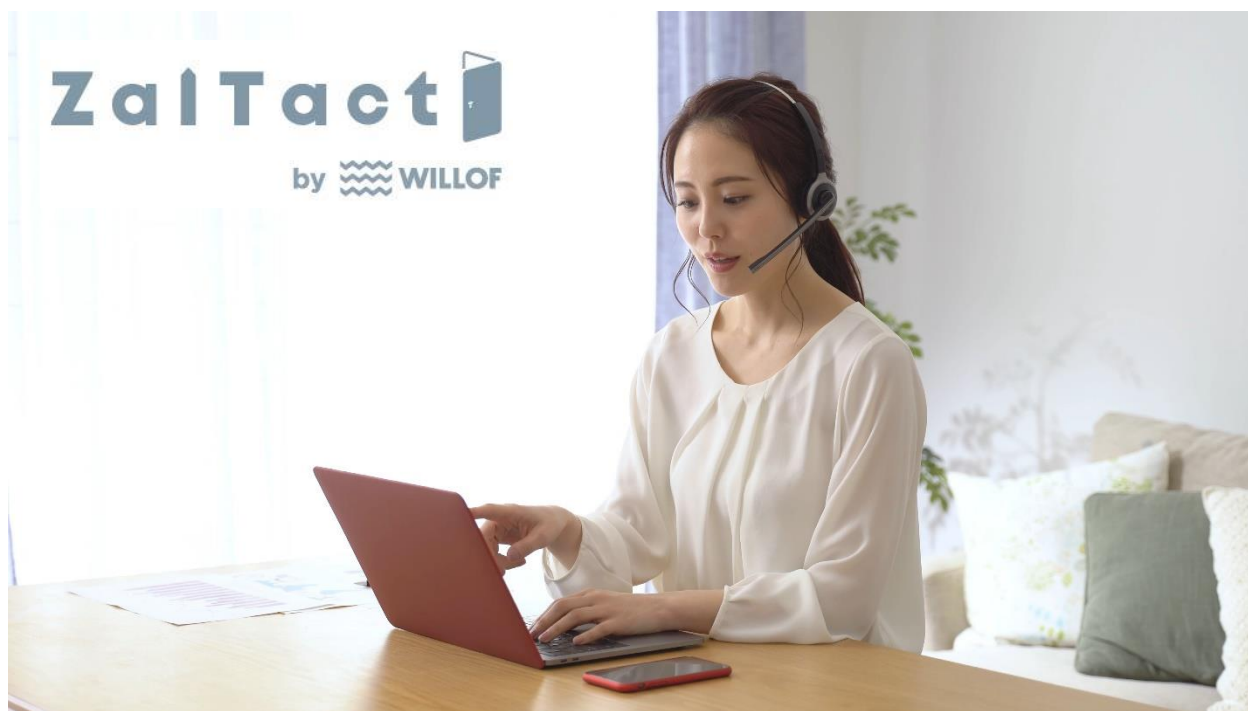


2020年6月15日
株式会社ウィルオブ・ワーク

非常事態でもお客様の仕事を止めない！
完全“在宅型”のコンタクトセンターサービス『ZaITact（ザイタクト）』
6月15日（月）サービス提供開始

～お客様の業務を止めないために、全国で在宅勤務者が対応～

人材サービスを主力とする株式会社ウィルオブ・ワーク（本：東京都新宿区、代表取締役社長 告野 崇）は、完全在宅型のコンタクトセンターサービス『ZaITact（ザイタクト）』（<https://willof.jp/lp/zaitact/>）を2020年6月15日（月）より提供開始します。



新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策のため、窓口対応など対面業務自粛により、コールセンターへの切替対応が余儀なくされました。その結果、「3密」を回避しつつ、急激に増加した問合せへの対応にセンター運営は行き詰まり、顧客離れ、顧客への不信感を引き起こすこととなってしまいました。事業継続の観点、いわゆるBCP対策※からも受け手であるコールセンター業界さることながら、発注者である企業にも、顧客対応のリスク分散への関心が高まっています。

『ZaITact（ザイタクト）』は、スタッフ全員が在宅勤務でかつ特定エリアではなく全国で採用し運営するため、非常事態が起きた場合でも、社会のインフラであるコールセンター業務を止めることなくリスクを最小限にすることが可能です。また、急な欠勤やトラブルなどが起きた際でも、自社運営のコールセンターで対応することもでき、在宅型と集合型のハイブリッドでリスクを軽減できる体制があります。

※BCP対策とは

BCPとは事業継続計画（Business Continuity Plan）の頭文字を取った言葉で、企業が自然災害、大火災、テロ攻撃などの予測不可能な緊急事態に見舞われた際に、事業資産への被害を最小限に食い止め、中核事業を継続あるいは早期復旧を可能とするために平常時や緊急時に事業継続のための方法、手段などを取り決めておく計画のこと。

2020年6月15日
株式会社ウィルオブ・ワーク

『ZaITact（ザイタクト）』特徴

- 1 全国で在宅勤務者が対応**
在宅勤務者を全国で採用し拠点を分散することで、災害や感染症流行などの非常事態発生時にも止まらない業務運営を実現します。業務に必要なパソコンやヘッドセットをも用意しています。
- 2 最短2週間で運用開始**
システムはクラウド基盤ですべて完結できインフラ構築が不要のため、素早くセンターの立ち上げが可能です。研修もすべてオンラインで実施します。
- 3 強固なセキュリティ対策で安心**
当社は個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備している事業者としてプライバシーマークの認定を受けております。また、多くの国の政府機関や銀行など金融企業などで使われている、セキュアなデータセンターサービスであるシンクライアント（仮想デスクトップ）環境下で行うため、セキュリティ面も安心です。
- 4 徹底したスタッフ管理やバックアップ体制**
ファシリティ基準による自宅の就業環境の確認や、自社コールセンター運営で培った経験と知見を活かした採用や教育を実施。また就業中は在宅運営管理ツールで管理体制も整えています。急な欠勤やトラブル等の発生時でも、自社コールセンターで対応できる在宅と集合型のハイブリッドでリスクを軽減できる体制があります。

料金プラン

初期費用：0円

月額費用：450,000円～ ※お客様の状況に合わせて最適なフローを構築し、価格をお見積りいたします。

【会社概要】

社 名 : 株式会社ウィルオブ・ワーク
本 社 : 東京都新宿区新宿三丁目1番24号 京王新宿三丁目ビル3階
設 立 : 1997年1月
代 表 : 代表取締役社長 告野 崇
資 本 金 : 9,900万円
従 業 員 数 : 2,433名(2020年3月末現在)
U R L : <https://willof-work.co.jp/>

【導入検討企業様または本件に関するお問合せ先】

株式会社ウィルオブ・ワーク

コールアンドオフィスデザイン事業部 担当：田村（たむら）

MAIL : cco@willof.co.jp

このページに掲載されているプレスリリースその他の情報は発表日現在の情報であり、時間の経過または様々な要因により変更される可能性があります。

【本リリースに関するお問合せ先】

株式会社 ウィルグループ

(当社親会社)

広報担当：小山（こやま） <https://willgroup.co.jp/>

〒164-0012 東京都中野区本町一丁目32番2号 ハーモニータワー27階

TEL: 03-6859-8883 FAX: 03-6859-8887 MAIL: pr@willgroup.co.jp

2020年6月15日
株式会社ウィルオブ・ワーク

自社コールセンター受託実績一例

通販各メーカー 委託実績/5社 計63席

業務内容：化粧品（メイクアップベース）・健康食品（サプリメント）・美容用品（化粧品・美容器具）の
各種カスタマーサポート業務

《受電件数総数》約47,000件 / 平均応答率：90%以上を維持 《e-mail》 Avg.2,000件/月

委託元企業	運営席数	時間帯	業務内容
健康食品メーカー	計40席 SV:4席 COM:36席	月-日： 9:00-19:00 (年未年始除く)	ご高齢者層向け健康食品の カスタマーサポートセンター
美容用品メーカー	計4席 SV:1席 COM:3席	月-日： 9:00-21:00 (年未年始除く)	化粧品・美容/健康機器のお客様問合せ 窓口&注文受付窓口 商品・広告アンケート聴取
化粧品メーカー	計3席 SV:1席 COM:2席	月-日： 9:00-19:00 (年未年始除く)	メイクアップ化粧品の カスタマーセンター運営 キャンペーン商品PR架電
製薬メーカー	計7席 SV:1席 COM:6席	月-日： 9:00-20:00 (年未年始除く)	オーラルケア商品の カスタマーサポートセンター
インテリア家具 メーカー	計9席 SV:1席 COM:8席	月-日： 10:00-18:00 (年未年始除く)	デザイン家具に関する カスタマーサポートセンター

自社コールセンター概要

【高知CRM第1センター】

所在地：高知県高知市本町4-2-40 ニッセイ高知ビル8階

交通：土佐電鉄 県庁駅前徒歩1分

業務内容：大手家電メーカーや通信販売等のお問い合わせ窓口の受電業務

開業時期：2011年11月15日

座席数：160席 (621.48㎡)



【山形CRM第1センター】

所在地：山形県山形市東原町2-1-20 山形ロイヤルセンチュリービル2階

交通：JR山形駅 徒歩15分

業務内容：大手家電メーカーや通信販売等のお問い合わせ窓口の受電業務

開業時期：2020年3月26日 (3月2日からプレオープン)

座席数：82席(合計面積:100.12坪)

