

テレワークの種類	在宅勤務	モバイルワーク	サテライトオフィス	狙い	生産性向上	移動時間短縮	非常時の事業継続	顧客満足度向上	WLB向上	オフィス費用削減	通勤弱者対応	創造性向上	優秀な人材確保	省エネ・CO2対策
	○						○	○	○		○			

## 企業の概要

企業・団体名	チューリッヒ保険会社	本社所在地	東京都
業種	損害保険業	総従業員数	1,140人
事業概要	ダイレクトビジネス、提携ビジネス、代理店ビジネスなど、複数のチャネルを通じて個人のお客様に幅広い保険サービスを提供		

## テレワーク実施概要

雇用上の規定	在宅勤務規定
テレワーク担当部署	業務品質管理部、総務部
テレワーク対象者	全社員
実施者数	1,080人
平均実施日数	月16日以上

## テレワークの導入・拡大の経緯

2010年の初頭から、事業継続計画(BCP)の一環として、在宅勤務の実現に向けての取組みをスタートさせた。2011年に発生した東日本大震災をキッカケに、自社オフィス内にあったサーバーームを海外のデータセンターに移設させ、2012年に仮想デスクトップ技術(VDI)を導入。この仮想デスクトップの導入にともない管理部門を中心にリモートアクセスの利用が拡大した。コールセンターにおいても在宅勤務の可能性について構想が開始され、2014年には在宅勤務規定が策定された。2014年にメール作業やバックオフィスと呼ばれる事務作業の在宅勤務を開始し、お客様対応をする受電業務の在宅勤務の実施は2019年。東京オリンピック開催時のテレワークも想定しプロジェクトが本格化したことと、台風19号の影響で多くのスタッフが出社できなかったことから、コールセンタースタッフの一部を在宅勤務に切り替えた。今年の2月下旬からは在宅勤務トレーニングを開始し、2ヶ月ほどで全スタッフの研修を完了。そして2020年4月7日に政府の緊急事態宣言発令を受け、全部門の業務を在宅勤務へ移行する措置をとり、お客様対応をおこなうコールセンターと損害保険金支払い部門を含む日本支店全体の約95%を在宅勤務に移行した。同業他社でお客様対応を行うコールセンターと保険金支払い部門の在宅勤務をこれだけ多く実施した企業はありません。現在は、感染状況や政府の要請に合わせて柔軟に在宅勤務比率を変更するなど、あらゆる状況に対応できるような業務運営を継続している。

## テレワークの概要・特徴

お客様対応をおこなうコールセンターと保険金支払い部門の全員に対し、今年の2月から在宅勤務トレーニングを行った。在宅勤務するのが初めてというケアスタッフが大半だったため、「現場でサポートしてくれる管理者が目の届くところにいるから不安」「自宅でもオフィスと同じシステム環境になるのか?」といった在宅勤務に対する不安の解消するのが目的。実際の在宅勤務環境をイメージできるようにオフィス内に模擬的に在宅勤務環境を作り、在宅勤務に使うパソコン、スマートフォン、Wifi等のネットワーク環境のセットアップ方法やお客様対応、SVとのチャットコミュニケーション方法など、スタッフのレベルに合わせて研修を行い、実際に在宅環境下でのお客様対応を経験させた。また必要に応じてラップトップ、スマホ、ポケットWifiの貸与、ワイヤレスヘッドセットの配布、そのほか必要機材購入手当の支給をして、PCモニター、椅子、机など必要な備品購入の補助をおこなった。移行後はケアスタッフとSVのコミュニケーションにはチャット機能を活用し、平時と変わらぬお客様対応とサービスを提供できるよう努めている。その後、ケアスタッフのメンタルケアが課題となったため、社内SNSで在宅勤務に関する動画メッセージを配信したり、健康管理やストレス解消についての情報を共有するなど、各人のモチベーション維持に努めている。また会議システムで朝礼を行い、連絡事項や前日のパフォーマンスを振りかえるなど業務時間への切替を行なっている。個人差が大きいので、上司によるOne on one会議も頻繁に行っている。

## テレワーク導入の効果(経営にもたらした効果、その他効果)

1)お客様に対して、平時と変わらないサービスを提供することができた。お客様から、在宅勤務に係わる苦情はほとんどなく、むしろ励ましの声が多く聞かれた。お客様とのタッチポイントにおける顧客満足度を評価するtNPSについても在宅勤務開始以前からむしろ上昇した。

	tNPS	Promoter (9-10)	Passive (7-8)	Detractor (0-6)
2019 Q4	42.0	59.3%	23.4%	17.3%
2020 Q1	44.8	60.6%	23.5%	15.9%
2020 Q2	45.1	58.9%	27.4%	13.8%
2020 Q3	49.1	62.0%	25.1%	12.9%

2)社内のアンケート(5月実施)で、今回の在宅勤務移行の措置に対して、99%の社員が「賛同する」と回答した。

3)今年度の第一四半期の収入保険料は、昨年同期比で+8.4%を達成した。

4)4月24日に緊急でプレスリリースを発表し、当社のシステムや運用方法について広く公開した。<https://www.zurich.co.jp/aboutus/news/release/2020/0424/> また、代表者によるビデオメッセージをHPに公開した。

<https://www.zurich.co.jp/aboutus/news/release/2020/0508/>