

2024年2月26日  
株式会社イオン銀行

## **イオン銀行コールセンターにおける在宅ワーク導入について**

～災害等危機発生時の業務継続及び、従業員が能力を最大限発揮できる環境構築を目指して～

株式会社イオン銀行(東京都千代田区、代表取締役社長：小林 裕明、以下、当社)は、イオン銀行コールセンターにおいて、在宅ワークを導入いたしますので、お知らせいたします。

デジタル技術の進展により、顧客接点が多様化する社会環境において、当社はお客さまに長期的に寄り添い、利便性の高い金融サービスを提供するため、全国146か所の店舗や約6,500台の自社ATMに加え、イオン銀行コールセンターを重要な顧客接点として位置づけ、DX推進による品質向上に努めております。

近年では、従来の音声通話に加えて、コミュニケーション手段を拡充するため、対話型ボイスボットを活用した『AI自動応答サービス』や、テキストによるチャットサービスを導入いたしました。また、FAQの高度化など、デジタル技術を活用した効率化により、一人ひとりのお客さまに接する対応品質の向上に取り組んでまいりました。

その一方で、自然災害等の危機発生時の業務継続や、働き方の多様化に即した職場環境の整備において、課題がありました。当社ではこれらの課題解決に資する取り組みとして、コールセンターに在宅ワークを導入すべく2023年4月より試験運用を開始、セキュリティ面や対応品質に問題がないことが確認されたことを受け、2024年2月26日より、本格導入いたしました。

在宅勤務オペレーターは、仮想デスクトップを介し自社システムに接続するとともに、顔認証による第三者のなりすまし検知や撮影機器検出機能によりセキュリティを保持し、各種照会や、届け出、お手続き等、お客さまお一人おひとりの問題解決に対応します。また、ストレスケアについては、チャットツールの活用や管理体制を構築することで、コミュニケーション不足によるモチベーション低下や不安感を防止します。これにより、在宅であってもコールセンター内の業務と変わらず、高い対応品質の維持・管理を可能とします。

今回の導入により、自然災害や新型感染症などによりコールセンターの閉鎖を余儀なくされる場合においても、コールセンター機能を維持することが可能となります。加えて、働く従業員にとっても、育児や介護との両立や遠隔地での勤務など多様な働き方を選択できることで、ワーク・ライフ・バランスの向上を実現します。

当社では今後も、「親しみやすく、便利で、わかりやすい」銀行を目指し、利便性の高い商品・サービスの提供に努めるとともに、多様な人材が健康で能力を発揮し活躍し続けられる企業となることで、地域社会に貢献し、さらなるお客さま満足度向上に取り組んでまいります。

以上