

報道関係者各位(参考情報)

2021 年 3 月 30 日

4 月 1 日から「在宅コールセンター」の運用を開始 従業員の安全確保と柔軟な働き方を実現

株式会社ファンケルは 4 月 1 日(木)より、自宅でお客様からの電話応対を行う「在宅コールセンター」の運用を開始します。電話窓口業務に従事する従業員約 180 名のうち、27 名が順次在宅での勤務に移行します。

この運用により、大地震や台風などの自然災害時や新型コロナウイルスの感染再拡大時にも従業員の安全を確保しながら、お客様にご不便をおかけせずに事業を継続できる体制を整えます。また、介護や子育て、引っ越しなど家庭の事情に左右されることなく、柔軟な働き方で勤務し続けることを可能とし、人材の確保や効率的なコールセンターの運営を目指します。

今後、状況を見ながら対象者を増やすほか、地方在住者の採用も検討していきます。

運用を開始するにあたり、電話機のソフトフォン化※やセキュリティ対策を行ったほか、書類の電子化や電話応対中の管理者からのサポート体制などの業務フローを刷新。教育プログラムも新たに構築しました。



【在宅で電話応対する様子】

当社では、これまで新型コロナウイルスの感染拡大時に、本社に集約していたコールセンターを分散化するなど、従業員の安全を確保しながらお客様からのお問合せ対応を続けてまいりました。引き続きお客様にご満足いただける電話応対と従業員の安心・安全の確保、ワークライフバランスの向上を推進してまいります。

※パソコンやタブレット端末にインストールされた専用のソフトウェアを介して通話を行うもの

運用開始日	2021 年 4 月 1 日(木)
対象者	正社員・契約社員・パート社員合計 27 名 ※順次増やしていく予定
対象部門	・お問合せ窓口 : 製品のお届け、返品・交換、お支払いなどに関する対応 ・美容相談室 : 化粧品や雑貨、肌着についてのご相談・ご意見・ご要望への対応 ・サプリメント相談室 : 健康食品、サプリメントと薬の飲み合わせのご相談・ご意見・ご要望への対応 ・お客様センター : ファンケルのサービス、製品、窓口接客対応、企業姿勢などに関するご意見・ご要望への対応

本件に関する報道関係者の皆様からのお問合せ先

株式会社ファンケル 経営企画室 広報部

TEL:045-226-1230 FAX:045-226-1202 / <https://www.fancl.jp/>