

トヨタ自動車株式会社 お客様相談センター 様

「お客様第一主義」をモットーに迅速・的確・親身な対応を行うため、3面マルチモニターとアームが活躍しています。

迅速・的確・親身な対応を行うためには、コンピューターの画面に多種多様な情報を表示する必要がある。そこで同コールセンターではオペレータ1人当たり3台の17型液晶モニターを使用し広い表示領域を確保している。モニターはEIZOのフレキシブルアームで固定しており、机上の作業スペースを確保している。オペレータの好みによって画面の位置・高さを自由に動かすことができるのもフレキシブルアームが採用されたポイントである。



リニューアルの背景

同コールセンターは2004年1月にITを利用した大幅なリニューアルを行った。以前のオフィスではお客様からのお問い合わせ対応中に共有資料のあるキャビネットまで走って行って資料を見るため対応に時間がかかったり、その資料を机の上に広げると有効な作業スペースがなくなる等の問題が発生していた。リニューアルする際には、「より迅速に・的確に・親身に」という目的を達成するために、机上のスペースの有効利用やオペレータが動きやすいレイアウトを考え、「効率化」を進めていった。

効率化のために 3面マルチモニターを導入

コールセンターのオペレータは、カタログ情報、商品情報、FAQなどの情報閲覧や、問い合わせ履歴の入力作業等が発生するため、コンピューター画面上に多種多様な情報を一度に表示しなければならない。できるだけ多くの表示領域を確保するために、17型を3画面並べて使用するマルチモニターを選択した。

EIZOモニターのポイント①

マルチモニター環境を意識したスリムフレームを採用し、3画面構築時の視線移動のストレスを軽減しています。



選定者の声

「オペレータの作業ストレスも削減できると思います。一つの席で操作するには、3面がベストでしょうね。」

モニターの表示性能を重視

オペレータがお客様からのお問い合わせに的確に回答するためには、カタログ現物と近い品質でPC画面上に表示できるモニターが必要であった。

EIZOモニターのポイント②

パソコンから入力された8bitのデータをモニター内部で10bitに多階調変換し、再度理想の8bitデータに割り当てるという「10bit多階調変換」を行っています。これにより滑らかな階調表現が可能となり、画面上での忠実な色再現が実現しています。また、FlexScan L557では広視野角パネルを採用しているため、3画面使用時においても左右のモニターも見やすい画面を提供できます。

フレキシブルな使用環境を実現するため、アームを採用

オペレータの体格は様々であり、好みもあるため、座る人に応じて常に快適な環境を実現する必要がある。そのため、画面の位置を座る人に合わせて動かすことができるアームを採用した。また、アームを採用することにより、机のスペースも有効活用できた。

EIZOアームのポイント①

デスククランプ部、中間部、モニター部の3箇所まで可動するため、座る人に合わせてモニターとの距離と角度をフレキシブルに調整できます。可動範囲が広いので、自分にあった作業のしやすいポジションを得られ、無理のない姿勢で作業を行います。



選定者の声

「実際に席に座る人は、そのたびに自分に合うポジションに高さや向きを変えています。画面の高さや向きが自分にあっていないということで、オペレータに余分な神経を使わせたくないですし、この点も効率化に役立っていると思います。」

フレキシブルな中にも安全性を実現

液晶モニターではCRTに比べて安定感が弱い印象があり、アーム選定の際は、耐震性も含めて転倒防止についても考慮した。EIZOアームは安全性の評価がとて高かった。

EIZOアームのポイント②

ケーブルがアーム本体に収納できるためケーブルの挟み込みによる断線の心配もなく、外観上もすっきりしています。また、軸部で指を挟まないような設計になっており、クランプ部のネジや金具類もキャップで隠すことができるなど安全面への配慮もしています。



選定者の声

「EIZOのアームは、振れやがたつきが少なく快適に使うことができます。ケーブルもキレイに収められるので、机の上がすっきりしていいですね。」

■トヨタ自動車株式会社 お客様相談センター


商品などに対する問い合わせや要望の受付窓口として、365日年中無休(9:00~17:00)で稼働し、企業の重要な役割を担っている。「迅速」「的確」「親身」なお客様相談センターを目指し、オペレータの意見を反映し、操作しやすい3画面のモニターをはじめとして、人間工学に基づいたデスクやチェアを採用した機能的で働きやすいオフィスづくりを推進している。さらに、オペレータ席と同様の3画面仕様の環境を整備した研修ルームや、リフレッシュルームを設けるなど、人材育成やオペレータへの配慮も欠かしていない。



製品に関する情報についてはEIZOホームページで

<http://www.eizo.co.jp>

■製品に関するお問い合わせは 受付時間 月~金 9:30~18:00 (祝祭日、弊社休業日を除く)

EIZOコンタクトセンター  0120-956-812