

カスタマー&ビジネスソリューションカンパニー
ご所属の皆さま

この通信では、『東京ガスブランドに関するニュース』や
『IGNITUREのソリューション』などを楽しく紹介していきます！

^..^ ^..^
(..v..) (..v..)
~(..u..) ~(..u..)
<<<<< 1分で読める！今号のIGNITURE通信 >>>>>

- ・東京ガスカスタマーサポート(以下、TGCS)は、**東京ガスのお客さま総合窓口として、コンタクトセンターや事務業務を担っています。**
- ・「仕様通りに業務を進める」スタイルから一歩踏み出し、**TGCSが長年培ってきた現場の知見やBPRのノウハウ・デジタルツール等を活用しながら、業務プロセス全体を設計・改善することに挑戦しています。**
- ・第1号案件として、2つのソリューションの**業務整理や、現場ヒアリングなどをしながら改善策を検討、デジタルツールによる自動化を組み合わせながら業務改革を実施しました。**
- ・今回の取り組みにおいて最大の課題は、**心理的な負担の把握やBPRを一から学んでスタートさせることでしたが、機能統合など踏み込んだ提言を行い、現場と一体となった改革を実現できました。**

——** 🧑‍🏫 グループ会社特集 東京ガスカスタマーサポート 🧑‍🏫 **——

お客さま接点を担うグループ会社4社(TGCOM・TGリノベ・TGLiA・TGCS)の特集第四弾です。

今回は、**東京ガスグループのお客さま総合窓口として、コンタクトセンターや事務業務を担う「TGCS」**です。

今期より新設された**BPO(※1) 事業本部のBPR(※2) 観点での業務プロセス最適化への取り組み**についてBPO事業企画部の炭谷(すみたに)さんにお話を伺いました！



写真：BPO事業企画部 炭谷さん

- ※1:BPOとは、工数削減・効率化などを目的に既存業務を外部に委託する手法。
- ※2:BPRとは、既存のビジネスプロセスを根本的に見直し、再構築する業務改革の手法。

1.TGCSについて教えてください！ 🧑‍🏫

TGCSは、**東京ガスグループのお客さま総合窓口として、コンタクトセンターや事務業務を担っています。**
今期よりコンシェルジュセンター事業本部とBPO事業本部の2事業部制となり、**Kraken(※3) システムを活用した運営・業務改革や、BPR観点での業務プロセス最適化を取り組み、業務全体の効率化と高品質なサービスを推進しています。**

- ※3:Krakenとは、問合せ・申込・料金案内など顧客や契約情報を一括管理できるカスタマーサービスシステムです。

2. BPO事業本部について詳しく教えてください！

ビジネス環境が急激に変化する中、私たちに求められているのは、ただの業務代行ではありません。クライアントである東京ガスのビジネス全体に寄り添いながら、**エネルギーやソリューションをより多くのお客さまに長く、そして新しくご利用をいただくための取り組みを通じて、成果に繋げていく「カスタマーサクセス」の実現**です。その実現に向け、**2025年度より「BPO事業本部」を新たに立ち上げました。**

私たちが目指す「BPO」は、**当社が持つ知見を活かし、より上流工程からビジネスプロセス全体を最適化すること**です。

これまでの「仕様通りに業務を進める」スタイルから一歩踏み出し、**私たちが長年培ってきた現場の知見やBPRのノウハウ・デジタルツール等を活用しながら、業務プロセス全体を設計・改善することに挑戦**しています。

その原点にあるのは、**「お客さまの体験を根本からより良くしたい」という強い想い**です。2030年に向けた新たな価値創造に挑戦するため、東京ガスグループの課題にしっかりと向き合いながら、共に高い価値を生み出すパートナーとして、今後も取り組んでいきます。

お客さまからの「効率化」「数値化」などのご要望に基づき、BPR観点で業務プロセス全体の見直しを行います。



3. BPRの取り組み事例を1つ教えてください！

第1号案件として“ガス機器スペシャルサポート（以下、スペサポ）と水とでんきの駆けつけサービス（以下、MDK）”のBPRプロジェクトの取り組みがあります。両ソリューションは、**業務フローの見直しや更新に時間がかかり、変更内容が現場に浸透するまでにタイムラグが生じていました。さらに、判断基準や対応ノウハウが十分に整理されてなく、業務がブラックボックス化している点も課題**でした。

そこで、**現場ヒアリングを通じて業務を整理し、業務量を把握しながら効率化すべき内容を特定**しました。合わせて、**ECRS（※4）の視点で改善策を検討し、デジタルツールによる自動化を組み合わせながら業務改革を進めて**きました。

その結果、紙申込書の代行入力や審査・課金承認といった業務を中心に、**年間想定約16,000時間（約8人分に相当）の効率化を実現**できました。

これらの改善により、現場からは**オペレーション環境の健全化に繋がった**と言われています。また、**人手で行っていたものを自動化したことにより、ミスの削減にも役立っています。**

あわせてスペサポ・MDKの**受付部門と事務部門の業務が更に効率良く進むように機能統合を検討**しています。これにより、**お客さま対応がワンストップで完結**できるようになる予定です。

※4:ECRSとは、Eliminate・Combine・Rearrange・Simplifyの頭文字を並べたもの。無駄な作業をなくし、業務効率化、コスト削減、品質向上を最大化させる手法。

4. 課題・改善策・今後の展望等

今回の取り組みにおいて最大の課題は、**現場の目に見えない心理的な負担を把握すること、**

そしてBPRの知識がない中での業務スタートや知識の習得でした。

定量データだけでは見えない「現場の納得感」や「部所間の壁」を乗り越えることは、企画・実行においては大きな課題でした。

これに対し、私たちは現場へ積極的に入り込み、

対等な立場でのコミュニケーションを重視しました。

定性・定量の両面から課題をみつめて、機能統合など踏み込んだ提言を行うことで、現場と一体となった改革を実現できました。

また、BPRを推進するために、専門的な技術や、

会議のファシリテーション、資料作成のスキルを一から学び、

業務をスタートするプロセスは困難の連続でしたが、

リビング戦略部BX推進G伴走のもと、業務体制を構築することができました。

今後はこの成功体験を「型」として自ら習得するだけでなく、横展開を目指し、

新規ソリューションを迅速にたちあげる基盤を構築します。

クライアントと共に課題を解決し、

積極的に改善を提案し続ける「付加価値創出型BPO事業者」として、

グループ全体の変革を牽引していきます。

5. 読者へのメッセージ 📌

TGCSはBPRで業務を最適化する「付加価値創出型BPO」へと進化していきます。

私たちの強みは、1000万件超のオペレーション経験で培った

運用ノウハウ、BPRノウハウ、さらにデジタルツールの活用を掛け合わせ、

実務者の心理的な負担にも考慮した「納得感のある業務改善」を提案できることです。

皆さまの対等なパートナーとして「一緒に」汗をかき、

現場を動かす変革を成し遂げたいと考えています。

私たちと共に、新たな価値を創り出しませんか。

-----** 📌 筆者の後書き 📌 **-----

TGCSさまのBPRプロジェクトを通じて、

クライアントの業務の効率化や心理的負担の軽減により

各職場と共に、お客さまの笑顔も増えているといいですね！

前回特集したブランディング施策第三弾のライフバルに

ご協力いただいた広告を、対象エリアで見かけています！

ぜひ、皆さまも武蔵小杉・北川崎エリア に行った際には見つけてみてください！

