

## 【新サービス】障害者雇用と対応品質向上の両立を実現 スタートラインとの共同開発「RESQWO」を提供開始

当社は、2025年4月9日（水）に、障害者就業支援を通じて“誰もが自分らしく生きる社会”を目指す株式会社スタートライン（本社：東京都三鷹市、代表取締役：西村賢治）と共同開発した、対応品質向上型障害者雇用支援サービス RESQWO（レスクオ）の提供を開始することをお知らせします。



### RESQWO（レスクオ）とは

RESQWOとは、WOWOW コミュニケーションズの“対応品質向上業務”と、スタートラインの“多様性に配慮したサテライトオフィスの運営、科学的根拠のある障害者雇用支援ノウハウ”を掛け合わせて構築されるサービスです。

障害者が従事する業務は主にコールセンターやカスタマーサポート部門における電話対応の「対応品質向上業務」となっており、合わせて障害者サポート付きサテライトオフィスを用意します。

対応品質向上業務は、録音を“耳で聴く”ことが主となることから、音声情報を迅速かつ正確に処理する能力が高い人に適性があります。RESQWOは、このような特性や強みを活かせる障害者に対応品質向上業務という新しく活躍できる場所を創出します。その効果は、単にサービスとして対応品質向上業務の成果が得られるだけでなく、多様な活躍から生み出される実質的価値が循環し企業全体を活性化させ、企業価値の向上に寄与するものと考えています。

RESQWOのような、障害者の特性や強みと事業貢献性の高い業務を掛け合わせた障害者雇用が広がり、選択肢が拡張されることで、多様な人が活躍できる環境が整い、より包摂的な社会の創造を可能にします。

URL：<https://www.wowcom.co.jp/blog/contactcenter/resqwo/>

## 対応品質向上業務とは

対応品質向上業務とは、コールセンターやカスタマーサポート部門（コンタクトセンター）において、オペレーターの対応品質を向上させるための取り組みです。具体的には、オペレーターの対応を定期的にモニタリングし、評価を行うことで、適切なフィードバックを提供します。また、オペレーターのスキル向上を目的としたトレーニングや研修を実施し、対応品質に関わる重要業績評価指標（KPI）を設定してその達成度を管理します。さらに、顧客対応の一貫性を保つためにトークスクリプトを定期的に見直し、顧客満足度調査を通じて顧客からのフィードバックを収集し、対応品質の改善に役立てます。これらの施策を通じて、顧客満足度の向上やブランドイメージの向上を目指します。

対応品質向上業務は、顧客との信頼関係を築き、長期的な顧客ロイヤルティを確保するために非常に重要な役割を果たします。

### 〈業務監修〉

本サービスの業務は WOWOW コミュニケーションズが監修しております。

対応品質に対する独立した専門組織「WOWCOM College」を設置しています。品質の専門部門として「独自の育成プログラム」「仕組み作り」「運用支援」の側面から、自社のお客様に限らず、コンタクトセンター導入済みの企業様へ”独自のノウハウ”を提供します。



サービスサイエンスに基づいた事前期待に影響する行動の20項目を評価します。オペレーター評価や、企業課題の洗い出しに活用することができます。



評価システムについて  
・直感的に使いやすいユーザーインターフェイス  
・文章入力ができる程度のPCリテラシーがあれば操作可能



■ 評価レポート（個票）について  
・20の評価項目の評価レポートの作成を支援します  
・企業さまのオペレーターの評価にご活用いただけます

## RESQWO の特徴

### ① 安心安全な環境

採用活動～就労開始以降も継続して支援を提供いたします。

業務環境は、パーティションで仕切られた固定席や合理的配慮に基づいたオフィス設計、また、業務及び支援双方の専門スタッフが常駐していることにより、安心安全に業務に従事することが可能となっております。

### ② 専門性の高い業務による貢献

電話対応部門（コンタクトセンター）全体、オペレーター個々への評価・レポートにより、改善につながる支援・対応ができます。評価は論理的な項目であり、顧客起点の評価軸を活用することも可能なためご

利用企業様に合う、より実践的な方法のご提供が可能です。

### ③ エンゲージメント・キャリア形成によるウェルビーイング

業務を通じた成果は組織への必要不可欠な貢献となり続け、障害者従業員が帰属意識を感じやすくなります。また、業務習得すれば社会で需要のある領域（応対品質向上業務）でのキャリア形成が可能となります。

そのため、障害者従業員は組織内外で活躍できる自信の積み重ねが組織への信頼になり、組織でも必要不可欠な存在になることで包摂的な関係性になると考えます。

### サービススキーム

RESQWOを利用する企業は、当社またはスタートラインが用意するサポート付きサテライトオフィスで、障害者を雇用します。雇用された障害者は、当社の業務サポートのもと自社の電話応対の品質をチェックする業務を行います。



障害者は、電話応対者の録音評価を行い、「応対品質向上業務」に従事します。評価シートを元に、評価付けを行っていくことで、毎月レポートが作成されます。



録音確認  
自社オペレーターの録音確認業務



評価付  
評価シートに基づき20項目の評価付けを行う業務



カリブレーション  
参加者同士が一貫した評価を行えるように、評価基準を共有し、同基準で評価できるようにする大事な業務



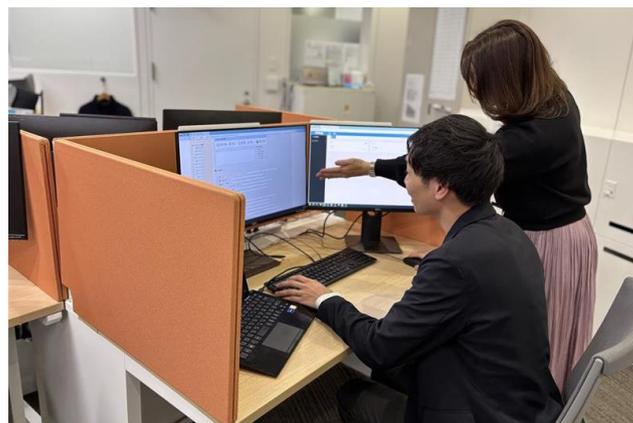
報告書  
評価者の評価を基に報告書レポートが作成されます



その他  
カリブレーション内容まとめ、次回の業務内容確認・準備、清掃、等

### 就業場所について

- ・所在地：神奈川県横浜市西区みなとみらい 4-4-5 横浜アイマークプレイス 3F (WOWOW コミュニケーションズ社内)
- ・就業可能人数：16名 (最大16社利用可能)



RESQWO は、株式会社 WOWOW コミュニケーションズと株式会社スタートラインの2社の想いを掛け合わせたサービスです。

スタートライン社の「自分をおもいやり、人をおもいやり、その先をおもいやる。」という企業理念に共感し、当社は応対品質業務というコミュニケーションサービスを通じて、新たな価値を創造したいと考えております。一つでも多くの選択肢をつくり、多様な人々の可能性を拡張することで、誰もが自分らしく生きる社会を目指しています。

■RESQWO のロゴマーク

# RESQWO

RESQWO（レスクオ）は「Response」「Quality」「Work」の造語です。

応対品質向上業務を通し、障害者雇用支援の「質」、業務の「質」を高め続けることが、サービスの「Q（クオリティ）」を押し上げるということを表現しています。

---

■お問い合わせ

株式会社 WOWOW コミュニケーションズ

営業部 営業課

Tel：0120-808-434

お問い合わせフォーム：<https://www.wowcom.co.jp/contact/estimate/>