

## ハイブリッドワークの3つの課題

# 金融 サービス業編

(その克服方法)

握手や対面会議は、クライアントとの関係を構築する上で今でも重要ですが、金融サービス プロフェッショナルのバーチャルでの日常業務は増加しています。



### の金融プロフェッショナルは

コロナ後の環境では、オフィス勤務とリモートワークを組み合わせて行うことが望ましいと考えている。<sup>1</sup>

### 課題その1

## 交渉における心の機微の扱い

金融サービス業は、対面での関係を基盤として構築されています。大金が動く**合併や買収**では、繊細な心の機微やボディランゲージが数字と同じくらい重要ですが、現在は対面会議の機会は限られています。



#### ソリューション

バーチャル会議体験を向上させて、非言語コミュニケーションを取り込むとともに、プロフェッショナルな印象を強調して、デジタル画面で自分のソフトスキルを活用しましょう。これを実現するため、プロ仕様のオーディオ・ビデオ端末を使用して、自分の映像を明るくし、発言者の動きをインテリジェントに追跡して、売り込みを行っている間のバックグラウンドノイズを消すことができます。

### 課題その2

## クライアントに最上級の体験を提供

クライアントに直接会って話をするのがほぼできなくなったときに、市場のボラティリティーが高まり、クライアントのポートフォリオに影響が出ました。ウェルス マネージャーやファイナンシャル アドバイザーは、安全性に配慮しながらも、つながりを取り戻したいと考えており、ポートフォリオの安心感を高めるためにアクセスしやすさの向上を目指しています。



#### ソリューション

クライアントがデジタル サービスに慣れ、暫定的なチェックインを望むようになったことを利用して、「いつでも、どこでも」のアプローチを用いてビデオ会議を行います。バーチャル エンゲージメントで信頼感とポートフォリオに対する安心感を生み出すには、バックグラウンドノイズがないことと、優れた照明が重要です。

### 課題その3

## 人間味を与えるバーチャル コールセンター

今やデジタル カスタマーエクスペリエンスへの投資は、会員のロイヤルティと従業員の定着に不可欠です。新しいビジネス モデルは、対面型の個人対応サービスを基本的な差別化要因として残しながら、**コールセンター スタッフ**のワークライフ バランスの改善に対する要求を満たす必要があります。



#### ソリューション

オムニチャネル コンタクトセンター ソフトウェアに投資することで、パーソナライズされたカスタマー エクスペリエンスを実現し、高品質のカメラを備えたノイズブロック環境で、自宅を含むどこからでもスタッフが活動できるようになります。

# ハイブリッドワークの課題に 対応する準備はできていますか？

Poly の電子書籍、『金融サービスにおけるハイブリッドワーク: リスクそれともチャンス?』をお読みください。ハイブリッドワークをクライアントとの関係、業務、人材定着のリスクとして捉えるか、チャンスとして捉えるかについて説明しています。新しいアプローチでは、どこからでも仕事ができる環境で、ビジネスを適切に維持できます。

[電子書籍をダウンロード >](#)

[POLY のウェブサイトへアクセス >](#)

