

2025年2月3日

## 「ガチャ方式」でバックオフィス業務を改善！ ビジネスモデル特許権取得のお知らせ

～ 遊び心を用いて業務効率化とスキル向上を実現 ～

当社は、コールセンターでのバックオフィス業務における生産性向上や業務スキルの平準化に取り組む中で、「ガチャ方式」という遊びの要素を取り入れた業務の差配方法を発明しました。この度、そのアイデアとDXツールの活用に関するビジネスモデル特許権を取得いたしましたのでお知らせします。

### 1. 概要

当社は、お客様からの各種ご注文手続きにおいて、バックオフィスの受付担当者がご注文内容に応じて業務の差配を行っておりますが、さらなる業務効率化や生産性向上が課題となっておりました。そこで、遊びの要素を取り入れた「ガチャ方式」の業務の差配方法を発明し、差配業務の効率化だけでなく、差配された案件を“渡される”から“とる”へ見直すことで、競争環境の醸成、スキルの平準化、そして生産性の向上を実現しました。また、DX化により業務成果をタイムリーに把握することを実現し、社員のモチベーション向上にも寄与しています。

この度、この発明を特許庁に出願し特許査定を経て、ビジネスモデル特許権を取得に至りました。

### 2. 特許権の概要

【特許第7606038号】

発明の名称 : 業務支援装置

特許権者 : 東京都新宿区大久保1-4-17NTT大久保ビル  
株式会社NTT東日本サービス

出願番号 : 特願2024-095684

出願日 : 令和6年 6月13日

登録日 : 令和6年12月16日

当社は、今後もDXをはじめとするさまざまな業務改革を進め、お客さまのビジネスパートナーとして安心・信頼をお届けできるよう努めてまいります。

【本件に関するお問い合わせ先】

<DXツールに関するお問い合わせ先>

NTT東日本サービス 営業推進本部 デジタルオペレーション部 サービス支援部門  
センタマネジメント担当 高谷・石井

MAIL: backyard-service-gm@east.ntt.co.jp

<本件に関する報道機関からのお問い合わせ先>

株式会社NTT東日本サービス 企画総務部 総務部門 広報担当

MAIL: kouhou-service-gm@east.ntt.co.jp