

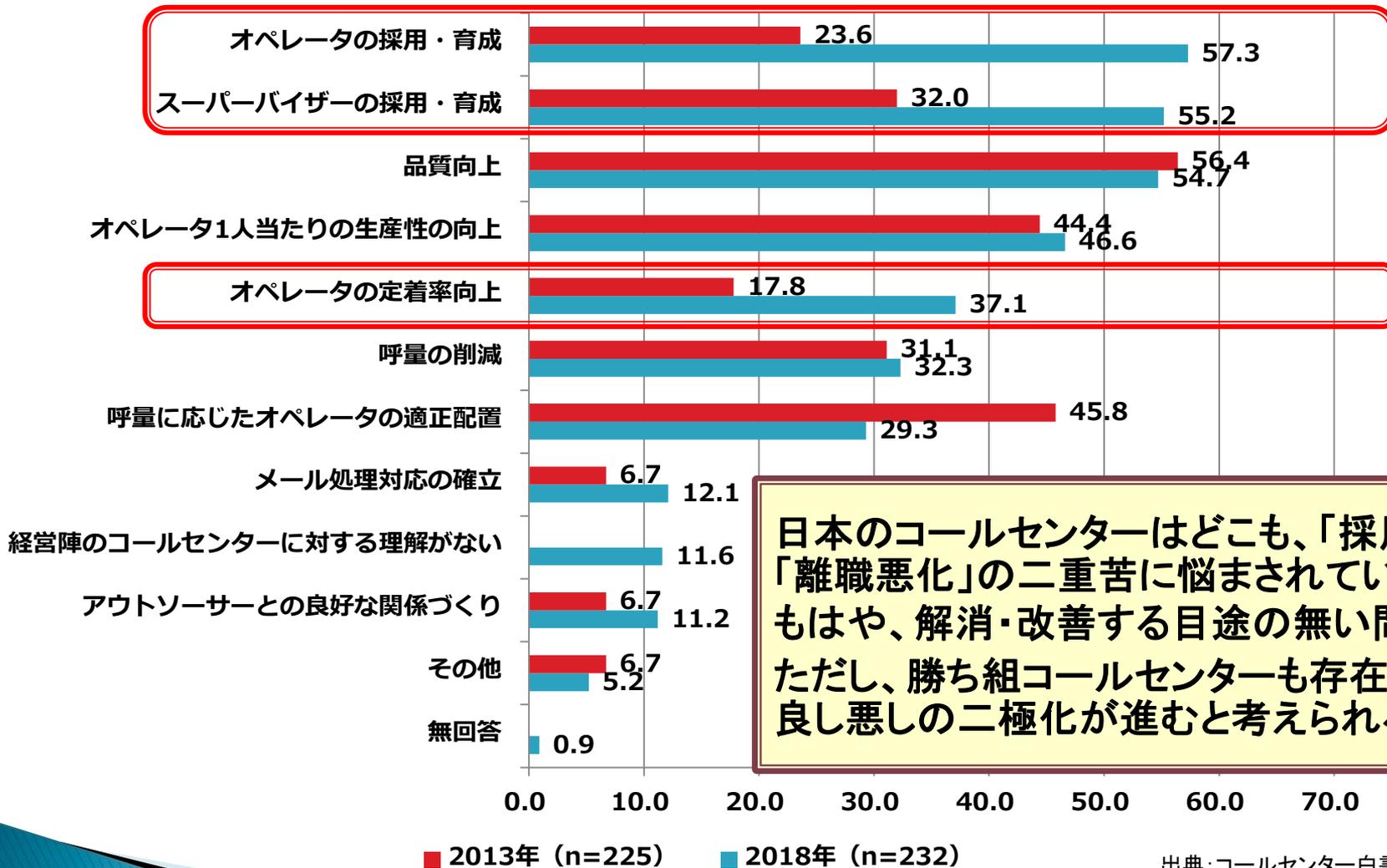
1Dayアセスメント コールセンター業務改善概要

さつきソリューション
五月女 尚

コールセンター共通の課題解決に向けて

- ◆「採用難」、「離職の悪化」、「対応の長時間化」、「サービスレベルが安定しない」、「教育・育成が上手いかない」これらはいずれも現在の日本のコールセンター共通の課題であり、改善には専門的な見地から中長期的な取り組みが必要な状況である。
- ◆現在弊社ではこれらの課題解決に向けて「辞めないコールセンターの創り方」を軸に各コールセンターに対して課題解決を専門的な見地から行っています。
- ◆「1Dayアセスメントでの現状把握」から実施し、優先度の高い課題に対してプロジェクトマネジメント型式で高い改善率を出しています。

2013年と2018年の実態調査の差 「コールセンター運営上の課題」



日本のコールセンターはどこも、「採用難」、「離職悪化」の二重苦に悩まされている。もはや、解消・改善する目途の無い問題。ただし、勝ち組コールセンターも存在し、今後良し悪しの二極化が進むと考えられる。

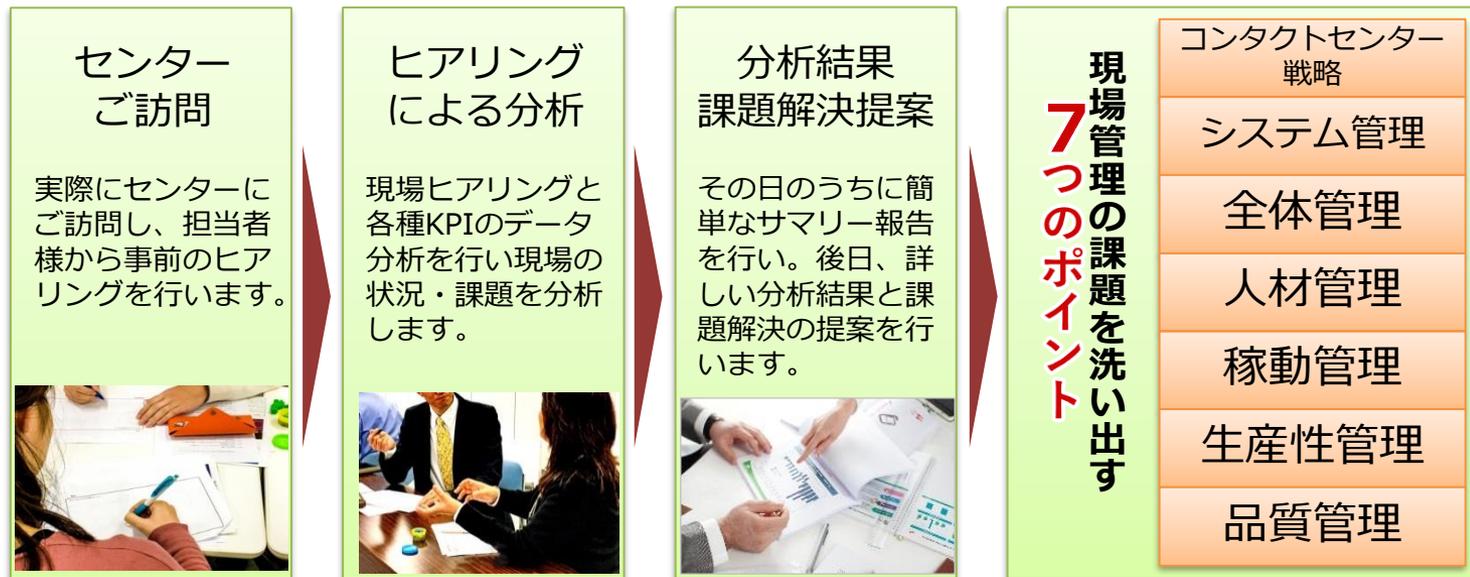
出典: コールセンター白書2018より

1dayアセスメントによる現状把握

1 dayアセスメント

専門家が実際にセンター訪問して、ヒアリング・課題抽出・課題報告を行います。

現場を実際に見て、課題を発見しアドバイスをする～1dayアセスメントの流れ～



専門家視点でのアセスメントを実施することで、現状を正確に把握し、適切な改善方法に繋がっていきます。

1dayアセスメントタイムテーブル(仮)

タイムテーブル

専門家が実際にセンター訪問して、ヒアリング・課題抽出・課題報告を行います。

※下記タイムテーブルは想定です。大規模センター・複数サイトでは2日以上かかります。日程はご要望により調整いたします。

09:00	SVクラスヒアリング
10:00	MG・センター長クラスヒアリング
11:00	
12:00	担当役員様のヒアリング
13:00	昼休み
14:00	ヒアリング結果整理
16:00	ヒアリング結果簡易フィードバック
17:00	ディスカッション

ヒアリング

貴社センターの各階層ごとに数名ヒアリングを実施。各階層が抱えている顕在的・潜在的な悩みや課題をヒアリングいたします。

フィードバック

午前のヒアリング結果を整理し、MG・センター長、担当役員様に対して、センター改善のための簡易フィードバックを行います。

ディスカッション

ヒアリング・フィードバックを踏まえて、全階層を集めてディスカッションを行います。後日、詳細な報告と課題解決提案を行います。

(事例)課題解決までのプロセスイメージ

期間や実施内容に関しては、ご要望によってご相談させていただきます

当月

ヒアリング/アセスメント診断

- ・1Dayアセスメント診断の実施
- ・診断結果からの課題解決の方向性議論

当月+1ヶ月

(案)コールセンター基礎・
応用研修・その他

- ・コールセンター基礎知識・運用マネジメント研修の実施
- ・KPIマネジメント課題解決研修の実施
- ・ロジカルシンキング研修の実施
- ・プロジェクトマネジメント研修の実施

当月+2ヶ月

業務改善に向けた各種
プロジェクト始動

- ・生産性向上に向けたプロジェクト始動
- ・離職率低減に向けた考察と施策の立案
- ・その他必要なプロジェクトの始動

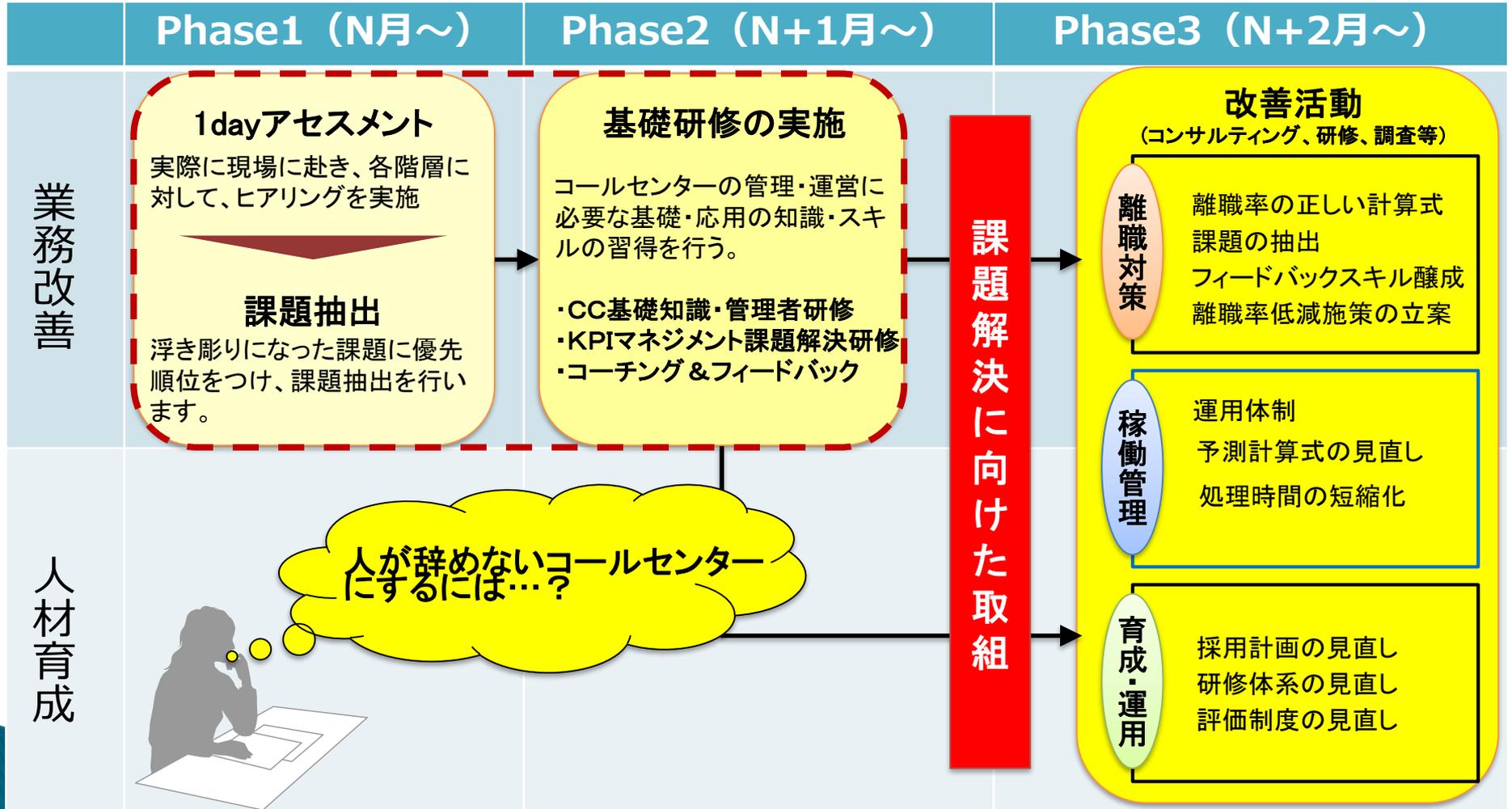
当月+Nヶ月

振り返り・総括

- ・Nヶ月間の進捗確認・経営への報告
- ・次のステップに向けた議論
- ・まとめ

過去の実施策の全体像

これまで実施してきたプロジェクトの全体像のイメージ



1Dayアセスメントからの具体的な実績例

企業・業種	主な課題	実施後の状況
大手金融会社	<ul style="list-style-type: none"> ■ 管理職層のCC知識、スキル不足 ■ オペレーターの離職率の悪化 ■ 処理時間が長い(短縮化したい) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ CC運営マニュアルを一から再定義・再構築。社内研修の計画的な実施により、CC知識・スキルが定着。 ■ <u>入社後3ヶ月の離職率が30%を超えていたが</u>、採用基準～面接～研修～着座後フォロー体制の見直しで、<u>離職率が15%以下に改善</u>。 ■ 当初の平均処理時間:18分をシックスシグマ手法やVOC分析で平均:15分まで短縮。 <u>年間:数千万以上のコスト効果を達成</u>。
大手メーカー	<ul style="list-style-type: none"> ■ CX実践の概念と業務フロー分析 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ジョングッドマン氏監修のCX3.0のフレームワークを導入。CX導入の7ステップ・VOC分析から見える痛点分析を行い、<u>業務フロー改善</u>を実施。 ■ 経営層を含めた、顧客サービス改革のベース作りをサポート。現場のCXマインド向上、<u>顧客接点強化による売上貢献</u>を実現。
中堅アウトソーサー	<ul style="list-style-type: none"> ■ CCマネジメント手法の再構築 ■ オペレーターの離職率の悪化 ■ 稼働管理の再構築 	<ul style="list-style-type: none"> ■ コンタクトセンター検定・COPC資格取得による、CC管理手法の再構築をサポート。社内共通語の醸成。 ■ 当初、<u>入社後3ヶ月の離職率が50%を超えていたが</u>、採用基準～面接～研修～着座後フォロー体制の見直しで、<u>離職率が15%以下に改善</u>。 ■ コール予測手法を抜本的に改善し、サービスレベルを改善し、無駄を最小限にするシフト配置を作成。

改正労働契約法

「無期転換ルール」

2018年4月から、有期労働契約が5年を超えると、有期契約労働者による申し込みがあれば無期契約に転換しなければならない

改正労働者派遣法

「3年ルール」

2018年9月、「派遣可能期間は原則3年以内」というルールが全業種で適用開始

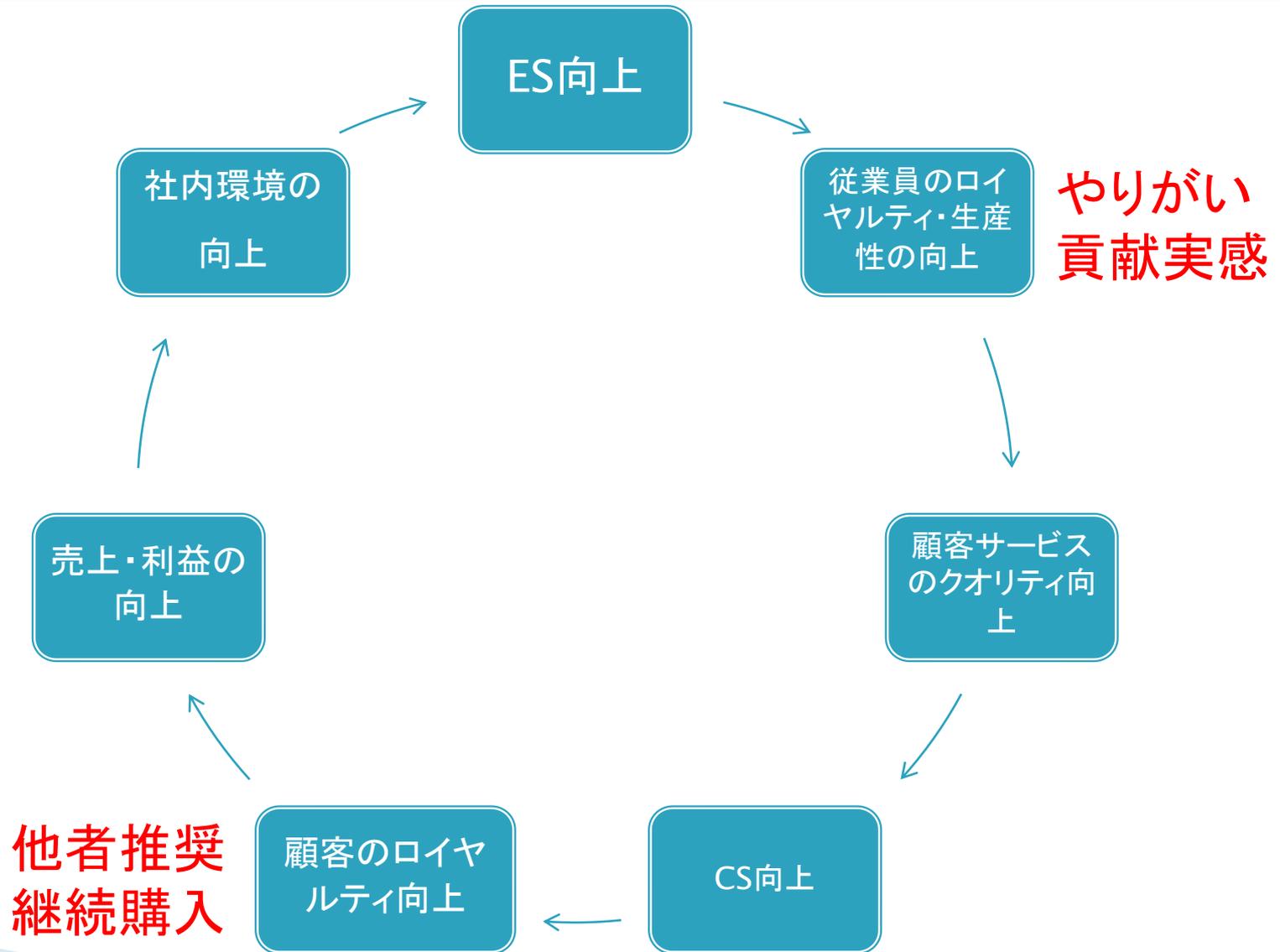
人材育成体系 ~HRMサイクルのどこが問題か？



人材育成の問題

- ◆今年2018年は改正労働契約法・改正労働派遣法の節目の年であり、今後の働き手の処遇・対応が変化する年
- ◆人材育成体系・HRMサイクルに関しては各会社によって方向性・状況が異なる事から、課題認識と目指すべき方向性の中からの制度設計が求められます
- ◆弊社ではコールセンター人材育成・体系の制度設計から、スキル研修、コンピテンシー研修の実施などあらゆる角度から各社のニーズに合わせたカスタマイズ対応を実施しています。

理想的なマネジメント サイクル



<出典> 月刊コールセンタージャパン2018年2月号

コンサルタント紹介

さつきソリューション 代表 五月女 尚 (そうとめ たかし)

【経歴】

- ・アメリカン・エクスプレス・インターナショナルINC
 - ・AOLジャパン(アメリカ・オンライン)
 - ・東京海上火災保険
 - ・弥生株式会社: 取締役副社長就任
 - ・中央電力株式会社: 執行役員就任
 - ・JBMコンサルタント: 執行役員就任
- 現在、個人独立コンサルタントとして活躍中

【資格】

NSRSコールセンターアカデミー マスター資格
COPC VMO規格 登録コーディネーター資格



上記会社において6つのコールセンター新規立ち上げプロジェクトの経験がある。
実際の現場運用からKPI管理、研修、教育まで幅広く運営業務に従事している。
海外のコールセンター業務経験も豊富でシンガポールにあるコールセンター専門学校
「NSRSコールセンターアカデミー」でのマスター資格を習得している。

座右の銘(キャッチフレーズ)
コールセンターを愛しています！

現場の運用課題のあらゆる問題に
対し、100%の熱意で解決します。