

1Dayアセスメント提案資料

株式会社さつきソリューション
五月女 尚

コンサルタント:自己紹介

株式会社さつきソリューション 代表取締役 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)
- ・東京海上火災保険株式会社
- ・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
- ・2021年:株式会社さつきソリューション設立

【資格】

NSRSコールセンターアカデミー マスター資格
COPC CX規格 VMO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」でのマスターの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。

主な実績(コールセンター新規立ち上げ・運用改善実績)

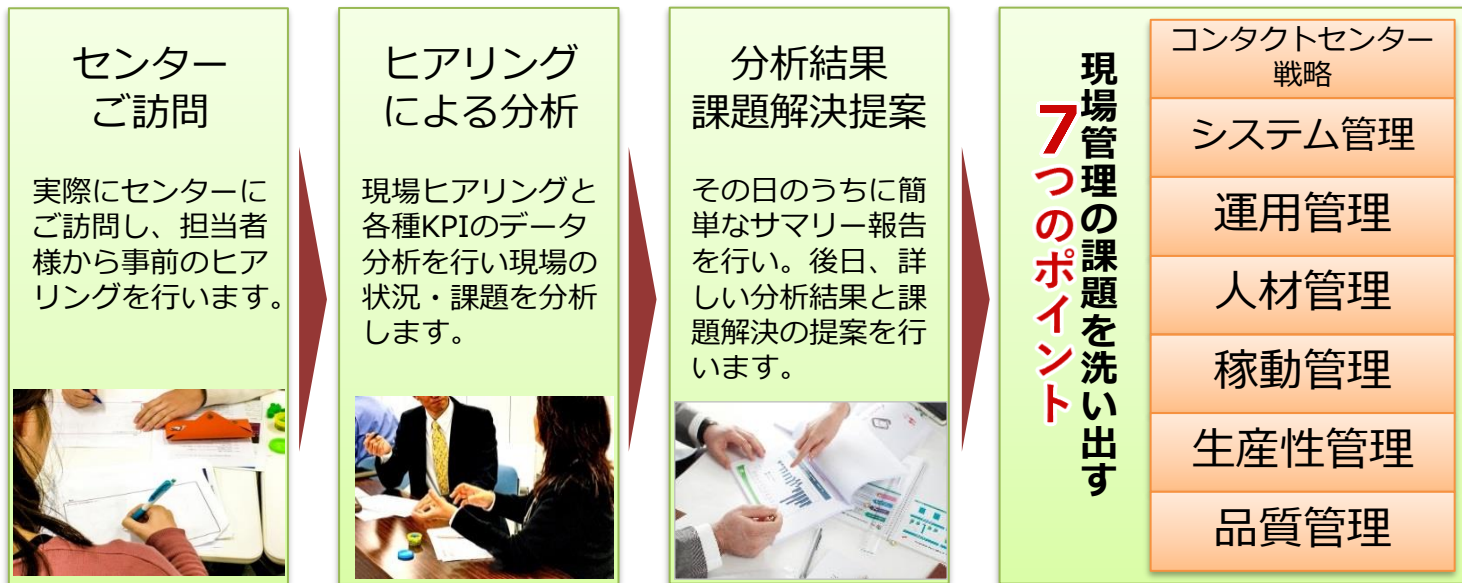
- 1996年 アメリカンエクスプレス・インターナショナル.Inclにて
 - アジア7カ国のコールセンターをシドニーに統合するプロジェクトの日本のサブリーダーを担当(オーストラリアシドニーにオフショアセンターを立ち上げ)
- 1998年 AOLジャパン(アメリカ・オンライン)社にて
 - 日本国内での新規コールセンター立ち上げのマネージメント統括を担当
- 1999年 東京海上日動火災株式会社にて
 - 自社内初の総合コールセンター立ち上げのプロジェクトリーダーを担当
- 2001年 弥生株式会社にて
 - 100席のブース数を4年で200席まで拡大、コールセンターアワードで入賞する水準までコールセンターの運営レベルを向上させた。
 - 2007年:札幌市内に第二コールセンターの新規構築プロジェクトのオーナーを担当(後に400席までに拡大。大阪・札幌合計で600席の大規模運営を統括)
- 2014年 中央電力株式会社にて
 - 破綻寸前のコールセンターを一から抜本的な改革を実施、その後1年で本格的なコールセンター運営の基礎を構築

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。

《参考》ヒアリングシート

			訪問日		
クライアント名		業種・コール種別			
センター規模・体制		KPI			
NO.	第一階層	第二階層	対象①	対象②	対象③
			役職: 氏名:	役職: 氏名:	役職: 氏名:
1	コンタクトセンター戦略	現在のコンタクトセンター戦略(ミッション、チャネル等)はあるか? 将来のコンタクトセンター戦略の構想はあるか? KPIの設定の量と質は最適か?			
2	稼働管理	コール予測と実績は最適か? スキル毎の必要人員配置など、リソースマネジメントは最適か?			
3	生産性管理	オペレーターのパフォーマンス管理(稼働率等)は最適か? AHT(1件あたりの処理時間)は最適か?			
4	品質管理	定期的なモニタリング&フィードバック(品質管理)体制はあるか? クレーム状況とクレームへの対応はどのようなようであるか? スク립トやモニタリングシート等応対関連ツールは整っているか?			
5	人材管理	計画的な採用・初期教育計画はあるか? SVを含めたキャリア支援や教育体制はどのようなようであるか? モチベーション管理(離職率防)の状況は?			
6	システム管理	コールセンターに特化したシステムを保有しているか? レポート等、取得出来る機能は現状交換機にあるか?			
7	全体管理	KPI指標に関する知識レベル、KPI活用方法の習得レベルの状況は? 経営層のコンタクトセンターの企業としての位置づけレベルは? センター全体のコンプライアンスレベル(ストレス管理含む)は?			
8	その他	() ()			

優先度の高い課題について具体的な状況を記入して下さい

(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

1dayアセスメントタイムテーブル(仮)

タイムテーブル：1日の例

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あくまでも想定です。大規模センター・複数サイトでは2日以上かかります。
課題解決の案件によっては2日以上のアセスメント調査が必要です。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。

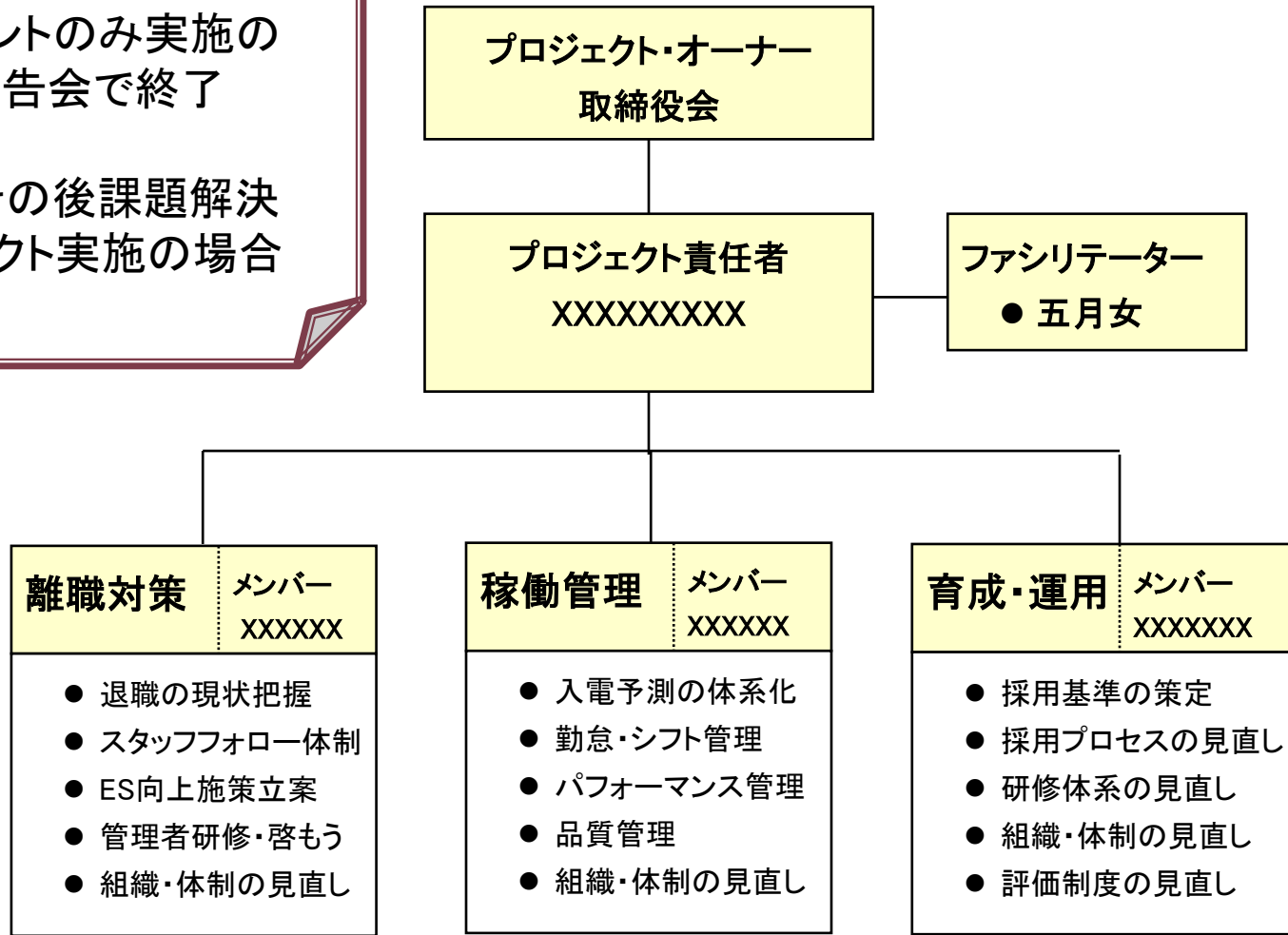
1Dayアセスメントからの具体的な実績例

企業・業種	主な課題	実施後の状況
<p>大手金融会社</p>	<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。 ■ 入社後3ヶ月の離職率が30%を超えていたが、各種運用体制の見直しで、離職率が15%以下に改善。 ■ 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。 年間:1億円以上のコスト効果を達成。
<p>大手通販会社 (投資ファンド企業再生案件)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ CCマネジメント手法の再構築 ■ FAQシステム・ボイスボット導入支援 ■ マネジメント教育(1年間サポート) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 稼働管理・品質管理・システム戦略・運用管理まで全てのCC管理手法の再構築をサポート。 ■ FAQシステム導入支援・費用対効果年間5千万以上のAHT削減効果を実現 ■ ボイスボット導入提案-導入~運用設計までサポート ■ 1年間かけて管理職のコールセンター育成計画立案
<p>大手メーカー</p>	<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CX3.0のフレームワークを導入。VOC分析から痛点分析を行い、業務フロー改善を実施。 ■ 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、顧客接点強化による売上貢献を実現。
<p>中堅アウトソーサー (投資ファンド企業再生案件)</p>	<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、入社後3ヶ月の離職率が50%を超えていたが、採用基準~面接~研修~着座後フォロー体制の見直しで、離職率が20%以下に改善。 ■ 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。

(イメージ)「業務改革プロジェクト」推進体制

・アセスメントのみ実施の場合は報告会で終了

・左記はその後課題解決プロジェクト実施の場合



A社の結果:全体の離職率の推移

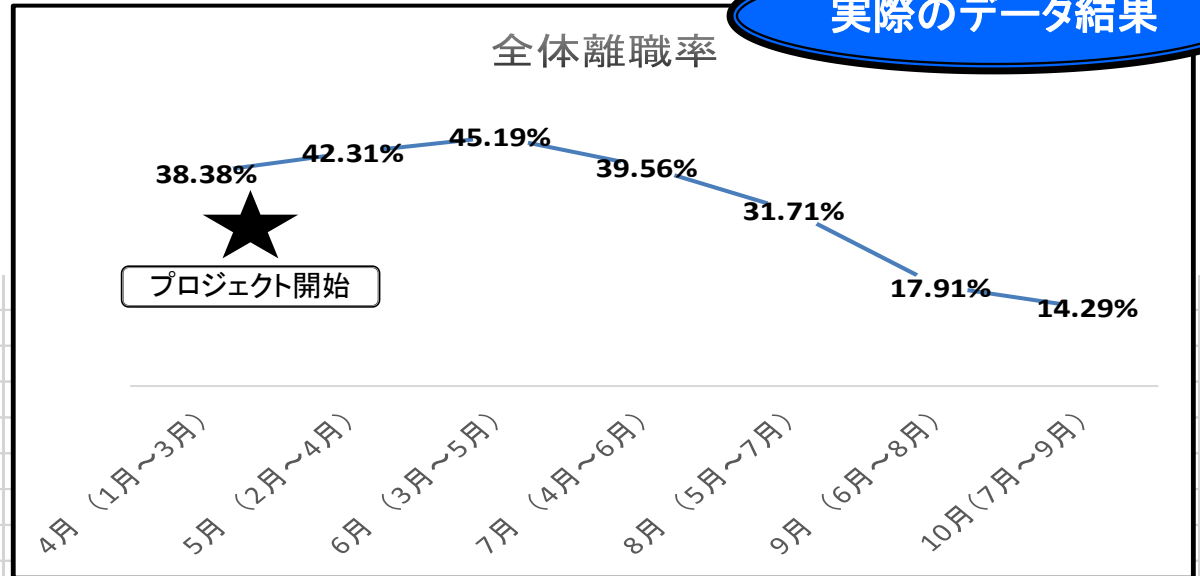
2019/10/1現在

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
月初在籍人数	55	50	70	61	60	57	55	56	55	54
入社(異動含む)	2	34	8	12	14	4	4	2	2	
退社(自己都合+会社都合)	7	14	17	13	17	6	3	3	3	

直近3ヶ月離職率

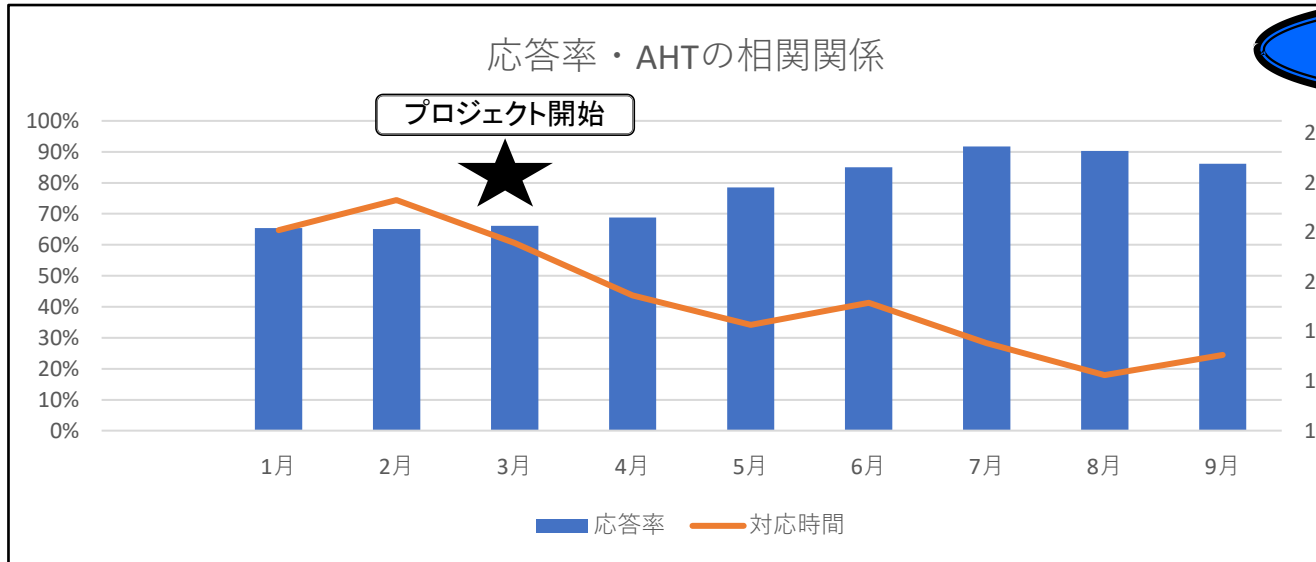
4月 (1月~3月)	38.38%
5月 (2月~4月)	42.31%
6月 (3月~5月)	45.19%
7月 (4月~6月)	39.56%
8月 (5月~7月)	31.71%
9月 (6月~8月)	17.91%
10月(7月~9月)	14.29%

離職率(1月~) 59.26%



3月前後に離職率45%であったが、プロジェクト(3月~9月末)施策後の8月以降は退職者も月に3名前後と安定してきた。具体的な施策内容については社外秘ですが、重点ポイントとしては「**離職率悪化=新人離職**」であり、**ここに対するフォロー施策を重点的に実施**。その他教育制度・評価制度・報酬制度などHRMサイクル全体の最適化を実施、**その結果プロジェクト開始後5ヶ月以降、離職率が1/3まで改善している。**

B社の結果: 応答率・処理時間の改善



実際のデータ結果

【費用対効果】
 ・年間約40万本
 ・CPC: 2500円
 ↓
 CPC: 2100円に
 年間1.6億円の
 コスト削減効果

月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月
応答率	65.4%	65.1%	66.1%	68.8%	78.5%	85.0%	91.8%	90.3%	86.2%
対応時間	23.1	24.3	22.6	20.5	19.3	20.2	18.5	17.2	18.1

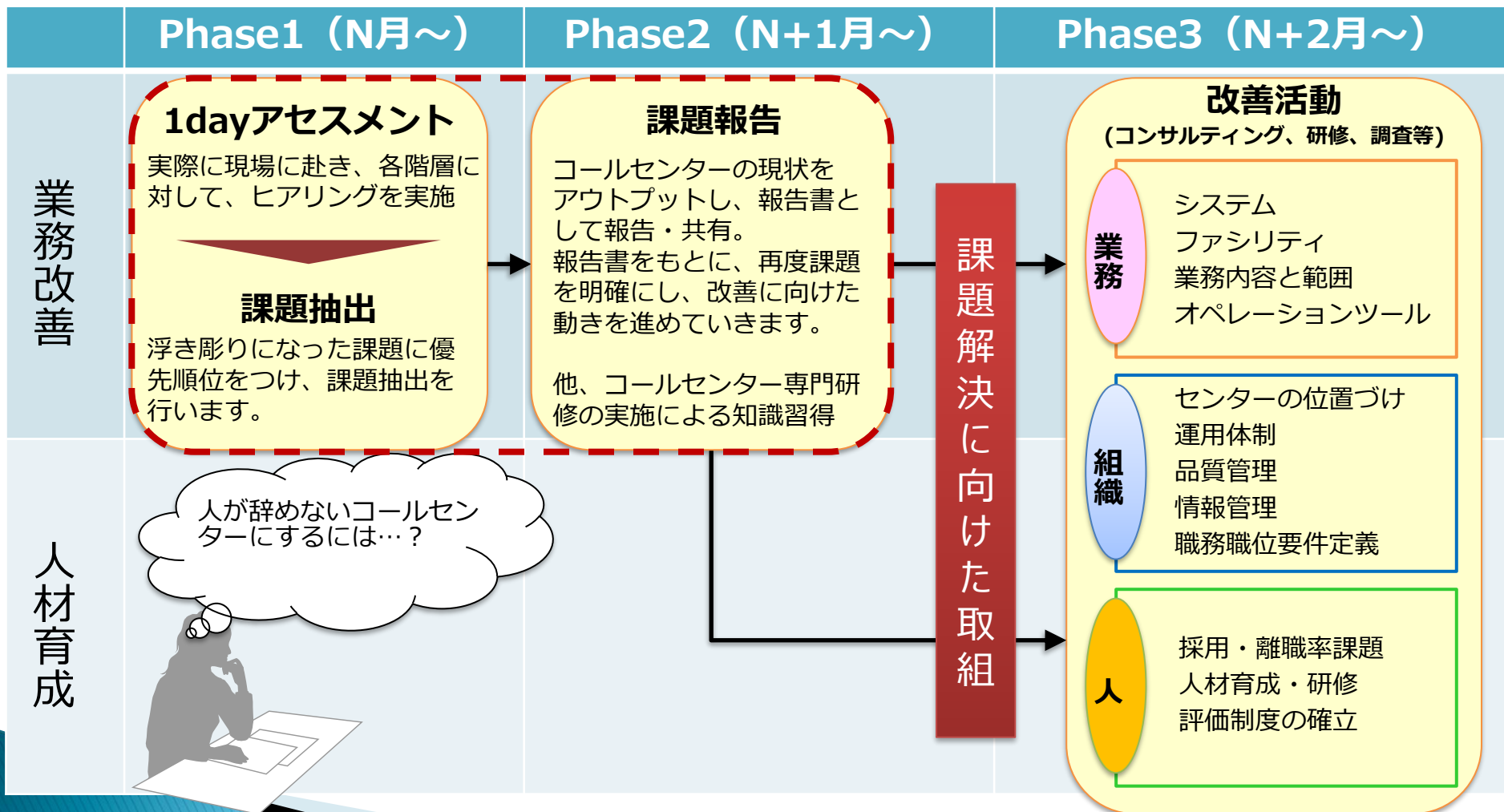
離職率の改善とともに処理時間も大幅に短縮された(ITシステム導入の効果もある)
 更に、処理時間短縮とともに応答率も改善していき、当初の目標であった月間平均:
 90%を達成する事ができた。

プロジェクトによる「採用の最適化」、「離職率の最適化」、「処理時間の最適化」、「応答率の最適化」が相乗的に効果を発揮していった結果である。

アセスメント調査のその後のフォロー:オプション

施策全体イメージ

センターを改善するための施策全体イメージ像と想定スケジュールを記載いたします。



サポート形態のオプション

コールセンター現場の課題の解決には専門的かつ俯瞰した知識・スキル・運用経験が必要です。御社の課題解決に向けて様々な形態の課題解決のオプションをご用意しています。

①: 研修実施

管理者・SV育成のためコールセンターの専門的な研修を実施。

⇒ スポットサポート

②: 課題解決型サポート

1. 離職率の改善
2. KPIの定義の統一、社内運用の定着支援
3. 数か月かけてSV・管理者の育成支援

⇒ 期間限定サポート

③: 戦略サポート型

1. インハウス・外部委託の運用バランスの課題解決
2. 社内の人材育成スキームのフレームワーク構築
3. システム導入・WEB連携などIT運用戦略・導入支援
4. その他戦略面のアドバイス

⇒ コンサルティング型サポート

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・育成が上手くいかない」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。
- ◆また、戦略面から最新のシステム導入支援まで幅広くサポート。システムは導入前設計と導入後運用設計・KPI管理が重要ですので、最大限に効果を発揮できる運用体制をサポートします。
- ◆「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。