1Dayアセスメント概要説明

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・エキスプレス・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。

1dayアセスメントによる現状把握

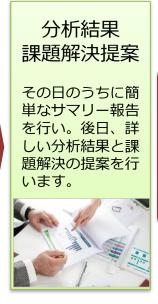
1 dayアセスメント

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げていきます。

《参考》ヒアリングシート

| | h= /= 1 /h | 1 | W/T - 11/ED1 | | |
|------|--------------|-----------------------------------|--------------|------------|------------|
| | クライアント名 | | 業種・コール種別 | | |
| 1 | センター規模・体制 | | KPI | | |
| | | | 対象① | 対象② | 対象③ |
| NO. | 第一階層 | 第二階層 | 役職: 氏名: | 役職: 氏名: | 役職: 氏名: |
| | | 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? | 120 | | |
| 1 | コンタクトセンター戦略 | 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? | | | |
| | L | コール予測と実績は最適か? | | | |
| 2 | 稼 働管理 | 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? | | | |
| 7620 | 生產性管理 | オペレーターのパフォーマンス管理(稼働率等)は最適か? | | | |
| 3 | | AHT(1件あたりの処理時間) は最適か? | | | |
| | | 定期的なモニタリング&ラィードバック(品質管理)体制はあるか? | | | |
| 4 | 品質管理 | クレーム状況とグレームへの対応はどのようであるか? | | | |
| | | スクリプ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? | | | |
| | | 計画的な採用・初期教育計 はあるか? | | | |
| 5 | 人材管理 | SVを含めたキャリア支援や教育体無いのようであか? | | | |
| | | モチベーション管理(難職率防工学 大況は? | | | |
| | 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? | | | |
| 6 | | ルポート等、取得出来る機能は現状交換機にあるか? | | | |
| | 1 | | | | |
| _ | 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? | | | |
| 7 | | 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 | (|) | | |
| 0 | | (|) | | |

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。

(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

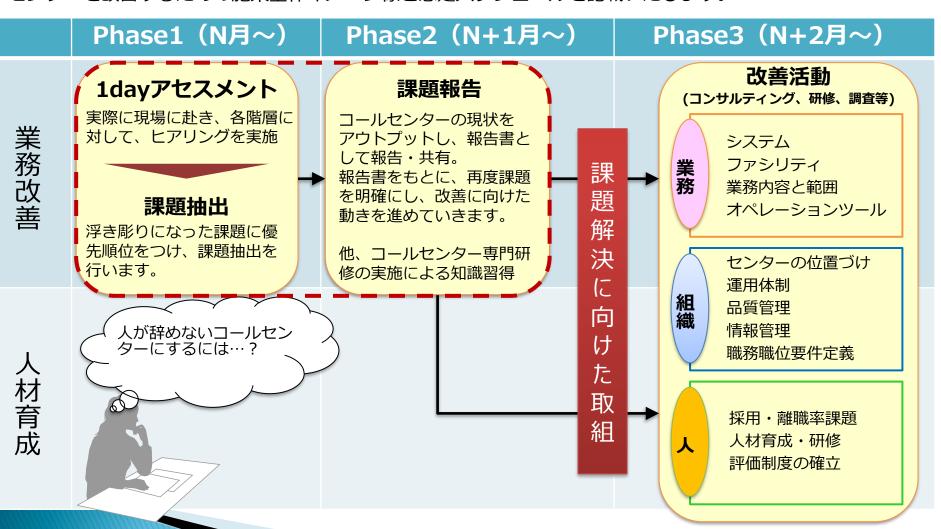
振り返り・総括

- ・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

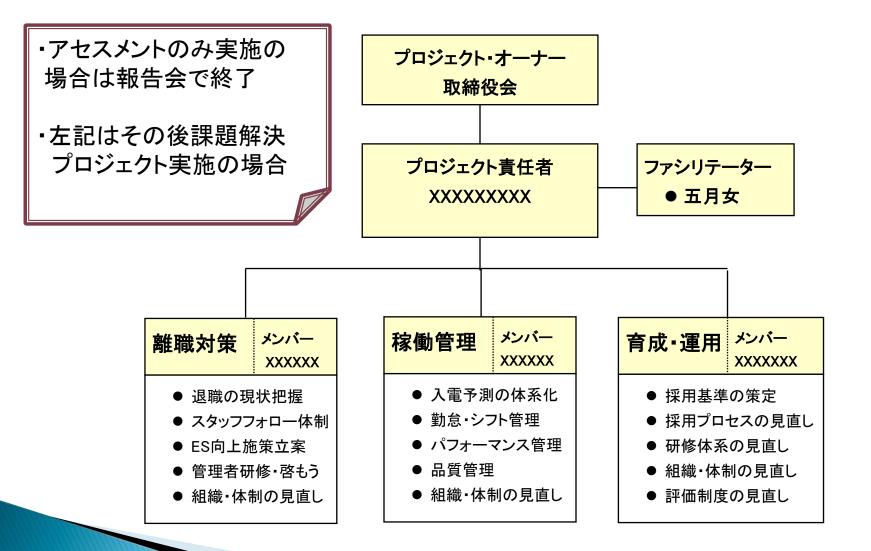
アセスメント調査のその後のフォロー:オプション

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。



(イメージ)「業務改革プロジェクト」推進体制

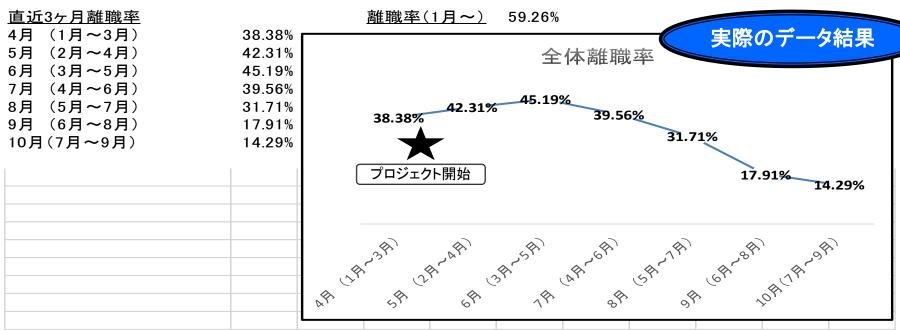


1Dayアセスメントからの具体的な実績例

| 企業·業種 | 主な課題 | 実施後の状況 |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 大手金融会社 | ■ 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) | ■ 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。 |
| 大手通販会社 (投資ファンド企業再生案件) | ■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) | ■ 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 |
| 大手メーカー | ■ CX実践の概念と業務フロー分析 | ■ ジョングッドマン氏CX3.0のフレームワークを導入。V OC分析から痛点分析を行い、 <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</u> <u>る売上貢献</u> を実現。 |
| 中堅アウトソーサー (投資ファンド企業再生案件) | ■ 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 | ■ 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。 |

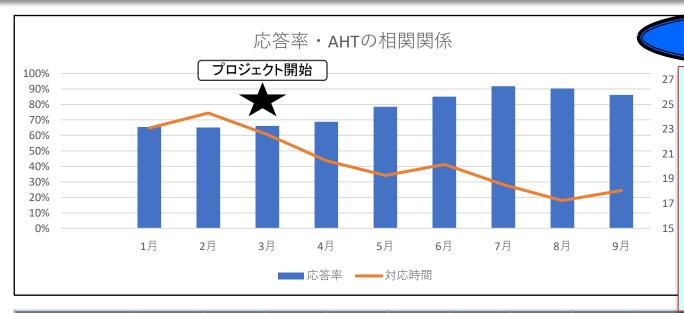
A社の結果:全体の離職率の推移

| | | | | | | | | | 2019/10 | <u> / 現仕</u> |
|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|---------|----------------|
| | 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 | |



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。

<u>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</u> <u>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。</u>

弊社サービスのサポート形態のオプション

コールセンターが抱える課題の解決には専門的な知見からの知識・スキル・運用経験が必要です。単発の研修実施から、中長期に渡る課題解決のサポートを提供しております。

①:研修支援

②:課題解決型サポート

②:戦略的コンサルティング

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。

<u>⇒スポットサポート</u>

- 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

- 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
- <u>⇒コンサルティング型サポート</u>