

Proseed Seminar 2020

コンタクトセンターに必要なデータ分析とは？

コンサルティング部

木村 昌子

23 April ,2020



株式会社プロシード

CX Consulting Professionals

本日のセミナー講師



木村 昌子 (きむら まさこ)
コンサルタント／COPC認定監査員

新卒から一貫して金融業界に従事。都市銀行の営業部門、および大手損害保険グループ会社の営業・損害部門にて一貫してセールス業務を実施。その経験を活かし、研修部門、コールセンターSVを担当した。現職では、金融業界以外の業界に対しても支援を行い、顧客から高い評価を受けている。

kimura@proseed.co.jp

<本日のサポートメンバー>



本日のウェビナーについて

- ウェビナー中にいただいた質問には、時間内に回答いたします。回答できなかった質問につきましては、ウェビナー後にお送りするメールに回答を添付いたします。
- 本日の資料は、明日以降、メールでお送りします。
- 参加者の皆様による録音や録画はご遠慮ください。

Zoom画面の操作について

チャット：
ご意見、コメント、プロ
シードから情報共有する
際に使用します。

Q&A：
ご質問はQ&Aに入力を
お願いいたします。



チャット



手を挙げる



Q&A

手を挙げる：
ウェビナー中にこの機能
を使って挙手をお願いす
ることがあります。

1. データ分析とは？
2. コンタクトセンター運営に、なぜデータ分析が必要なのか？
3. データ分析をする上で必要な視点とは？
4. 活用事例
5. COPC®リーニシックスシグマ



1. データ分析とは？

① データ分析の目的

② データ分析の代表例

① データ分析の目的

「組織の今後の戦略を立てる上で、また、重要な課題や解決すべき問題に対して、**正しく、かつ迅速に意思決定**するための判断材料を提供すること」

- ・正しい意思決定とは？
- ・迅速な意思決定とは？

ビジネスインテリジェンス

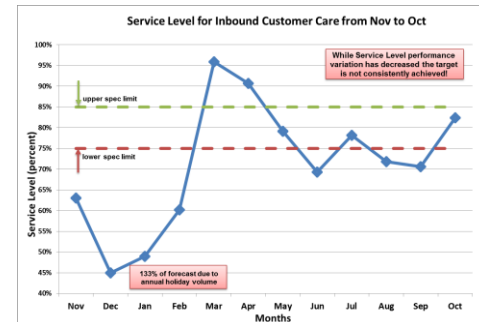


ビジネス・インテリジェンスの
目的は「**ビジネスにおける
意思決定**をすること」

② データ分析の代表例

- **トレンド（傾向）を見る**

→ 時系列のデータを用いて、将来の予測に用いる
例) SLはそのまま上昇傾向なのか？



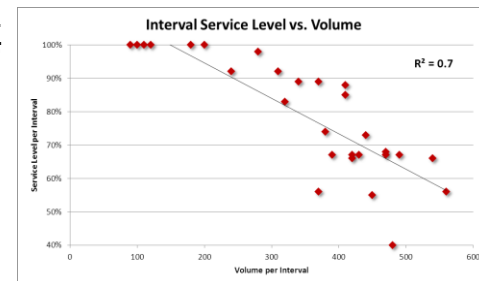
- **相関関係を見る**

→ 原因と結果の2つのデータの関係性をみる

例) SL (原因) が高いと顧客満足度 (結果) は高いのか？ 等

→ 結果に対する複数の要因の相対的重要度を求める

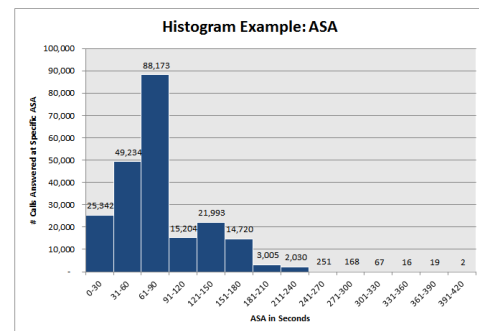
例) 顧客満足度 (結果) に影響を与えものは何か？ 等



- **分布状況を見る**

→ データの分布状況から、ばらつきの有無を確認する

例: オペレーター全員のAHTの全体像を把握し、外れ値を把握する 等





2. コンタクトセンター運営に、 なぜデータ分析が必要なのか？

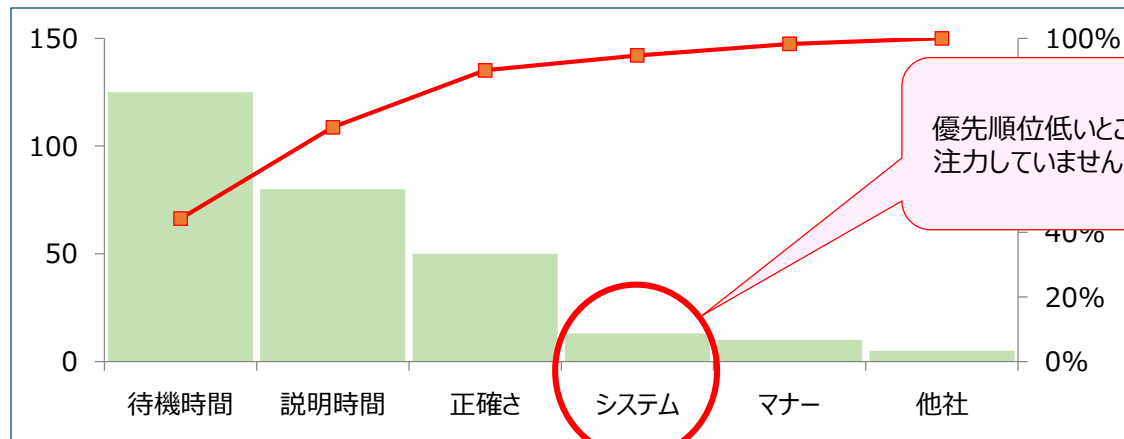
- ① 利害関係者の期待を実現するため
- ② 可視化するため（定性→定量）
- ③ 目指すべきゴール

②可視化するため（定性→定量）

- ・組織の意思決定を、根拠なく（過去の経験なども含む）進めることは適切ではない。
- ・グラフ化は、意思決定する際に重要な役割を担う可能性がある。

CSアンケート明細

入力日付	入力時刻	社員番号	プログラム									
20131017	092806	***	コールセンター-販社	1	1	1	0	1				
20131017	165324	***	コールセンター-販社	2	3	2	0	2				
20131017	193104	***	コールセンター-販社	1	2	2	0	1				
20131017	195706	***	コールセンター-販社	3	1	1	0	2	つながりにくい		特に繁忙期はなんとかしてほしい。	
20131018	111104	***	コールセンター-販社	3	3	1	0	2	特に無し			
20131018	112346	***	コールセンター-販社	3	2	2	0	2	特に問題点はなかったので、普通			
20131018	175318	***	コールセンター-販社	1	3	1	0	2	わからない部分はなかった。			
20131018	182620	***	コールセンター-販社	3	1	1	0	1	本人確認書類提出方法わかりづらい。			



③ 目指すべきゴール

コンタクトセンターは、継続的にパフォーマンス（成果）向上することを目指す

継続的向上を目指すにあたってあるべき姿は、品質や迅速さ（電話のつながりやすさ）を向上することで顧客満足度を向上し、利益も上げながらコストは下げるといった**バランスを保つ**こと。

バランスを保つためには、各パフォーマンス領域で適切な指標をもってパフォーマンス測定を行い、定期的な分析が求められる。

品質（精度、クオリティ、解決率）

電話のつながりやすさ

売上高、獲得率



顧客満足度

利益



AHT（通話時間、後処理時間）
稼働率
占有率

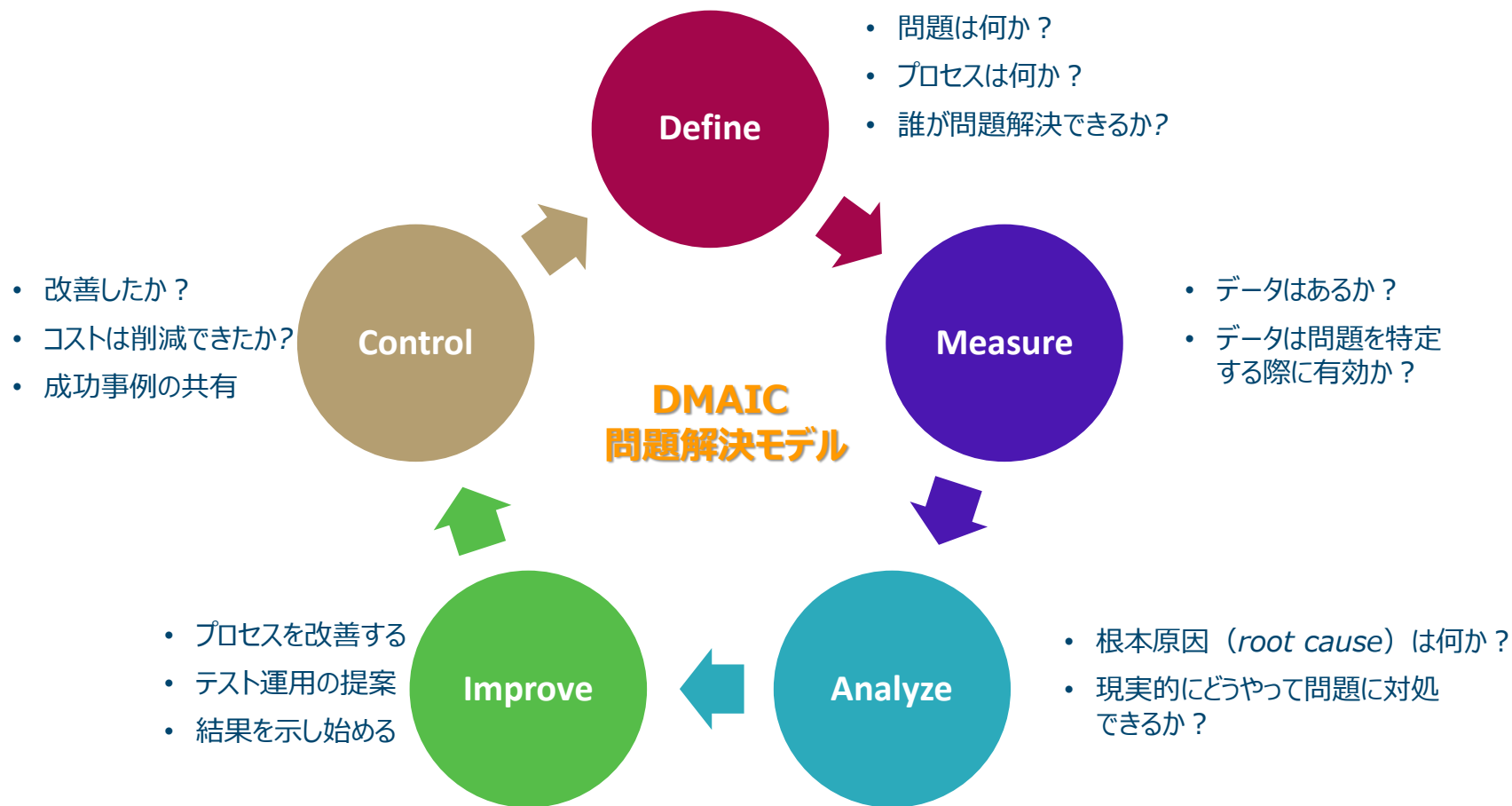


3. データ分析をする上で必要な視点とは？

- ①「問題」を明確にする
- ②数字の完全性を確保する
- ③プロセス改善に注目する
- ④誰にでもわかる
- ⑤分析を目的としない

①「問題」を明確にする

問題を定義する



②数字の完全性を確保する

正しいデータを使用する



Integrity

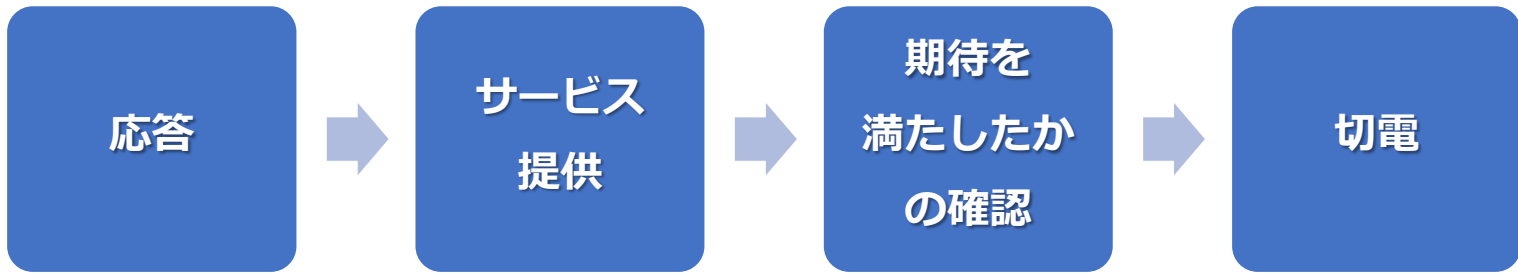
完全性を確保すること

- **Relevant**（適切さ）： 規格要求の意図に従い測定されていること。
- **Objective**（客観的）： データを収集する方法に偏りが無いこと。
- **Accurate**（正確さ）： 数値的に正しく、誤解を招かないこと。
- **Representative**（代表的）： 基調をなしている大多数（母集団）を反映していること。

③プロセス改善に注目する

ビジネスプロセス

<例：インバウンドコール>



オペレータレベル



特定のオペレータにのみ改善を行う

プロセスレベル

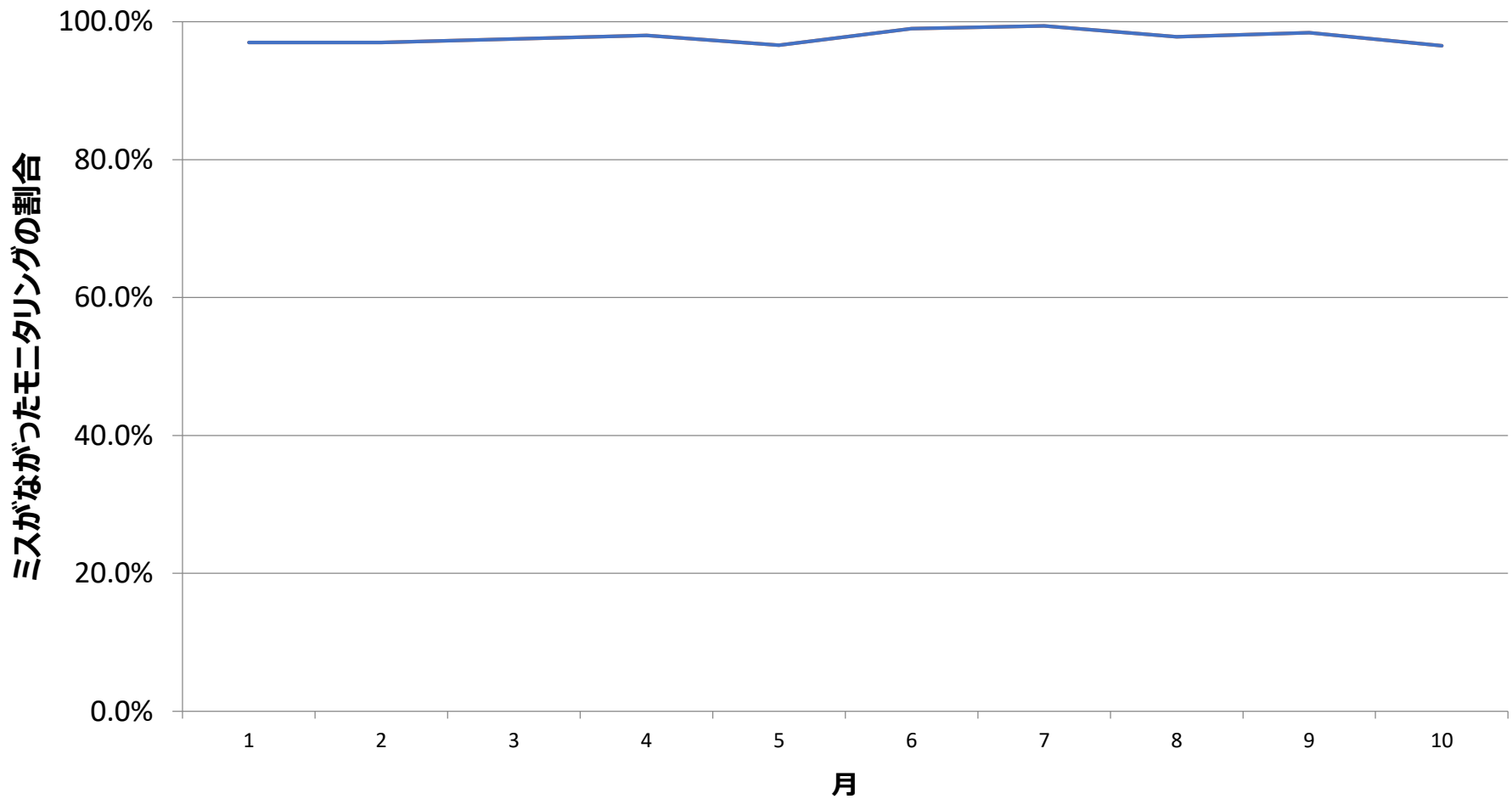


全ての拠点の全てのオペレータに影響を及ぼす

④ 誰にでもわかる

誰が見てもわかる、誤解のないもの

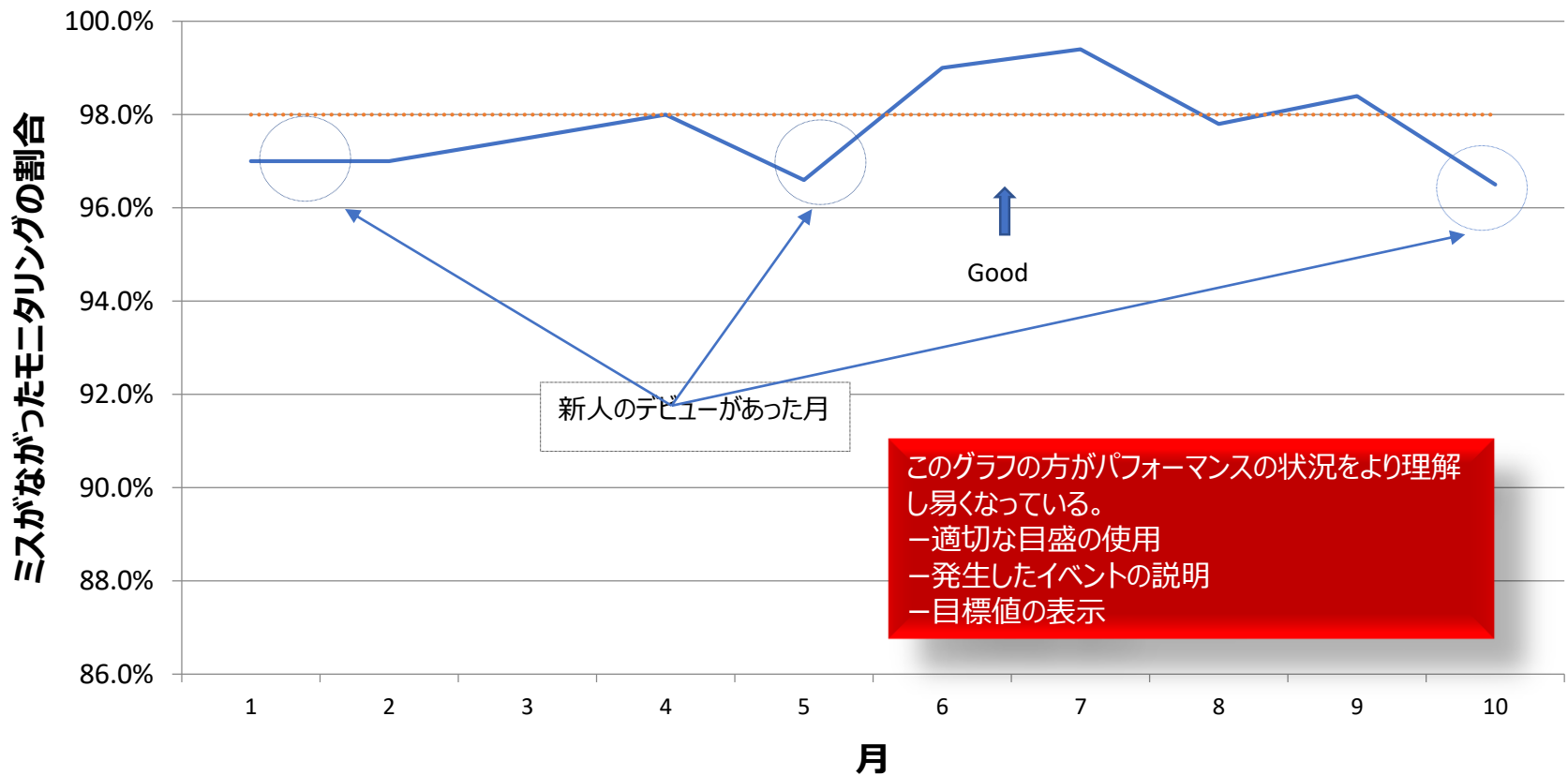
顧客の重大なミスの精度のパフォーマンス



④ 誰にでもわかる

誰が見てもわかる、誤解のないもの

顧客の重大なミスの精度のパフォーマンス



⑤分析を目的としない

データ分析をするうちに**分析すること自体**が目的になってしまう



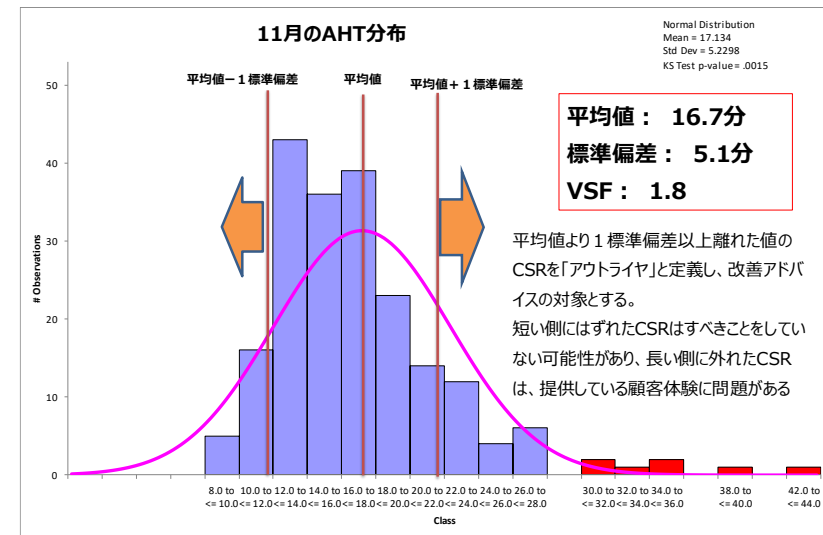
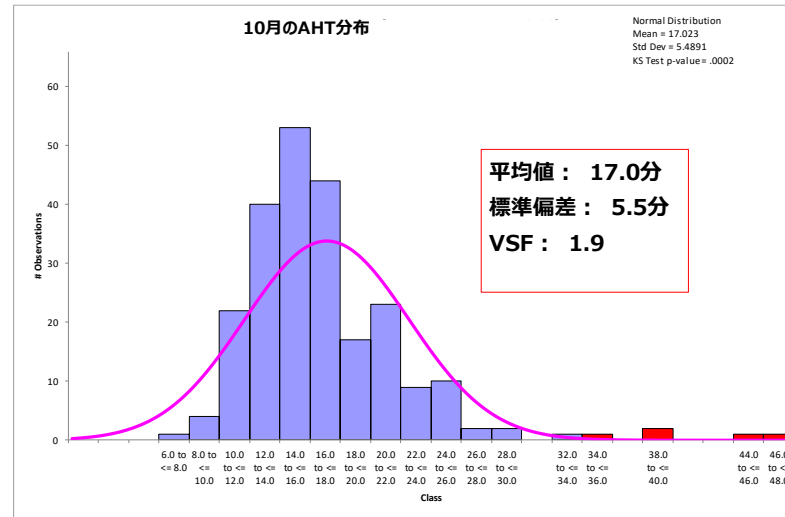


4. 活用事例

活用事例

〈ばらつき〉

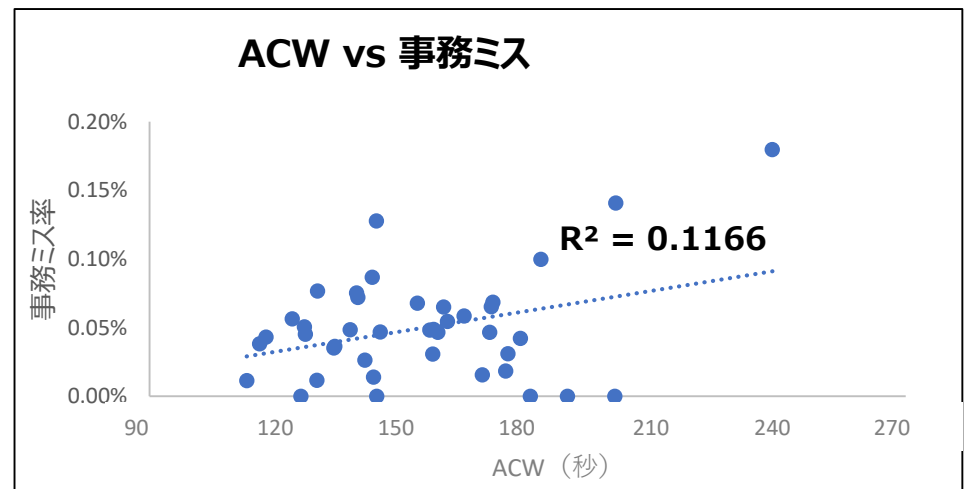
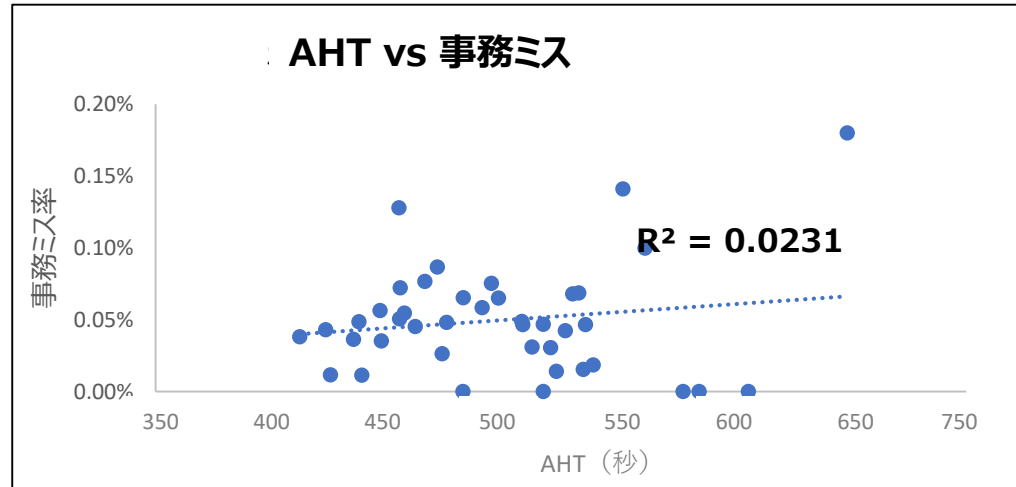
ヒストグラムを用いてAHTのばらつきを確認した例。AHTが短縮されていても、ばらつきは改善されていない。AHTだけでなく、顧客体験のばらつきも考えられるため、アウトライヤ管理が必要。



活用事例

＜相関分析＞

処理時間とミス発生率の関係性の有無を確認した例。両者には関係性がないため、効率性と精度はそれぞれ高めていく必要がある。



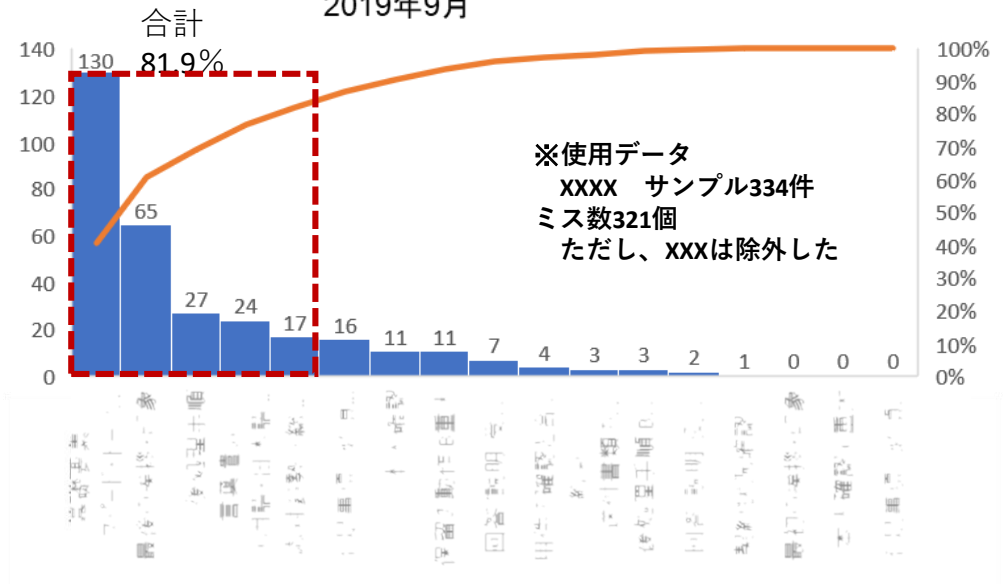
活用事例

＜対応の品質改善＞

パレート図を用いて、最も頻繁に発生するミスを目視化し、改善の優先順位の判断材料とした例。

ミス件数パレート図_評価項目別

2019年9月

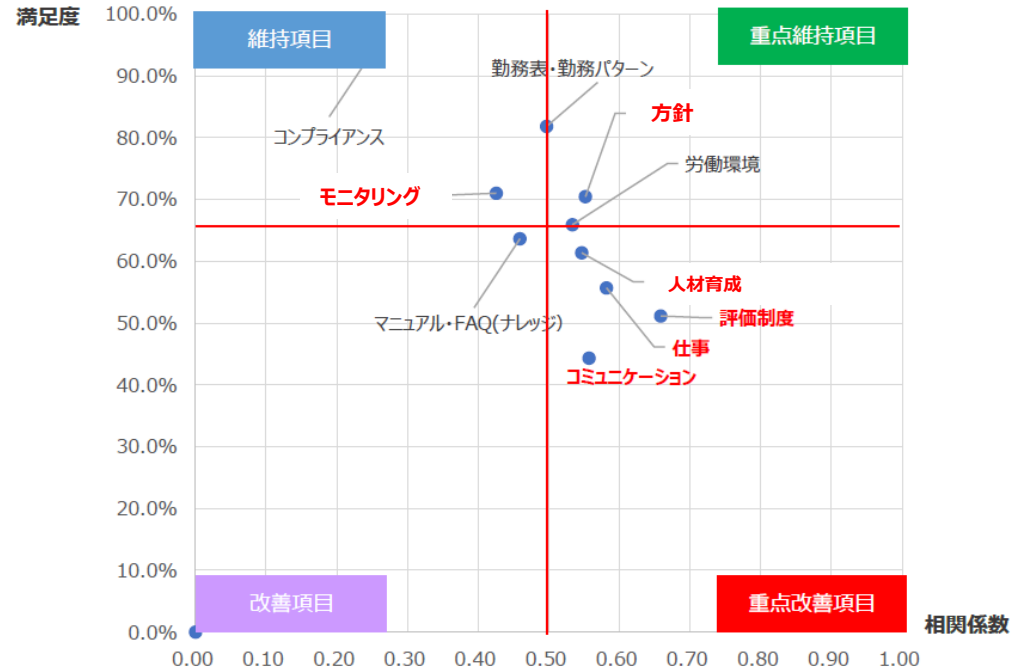


活用事例

<EX（従業員体験）の改善>

散布図を用いて、従業員満足度に影響を与える因子を特定した例。改善の優先順位を見極める。

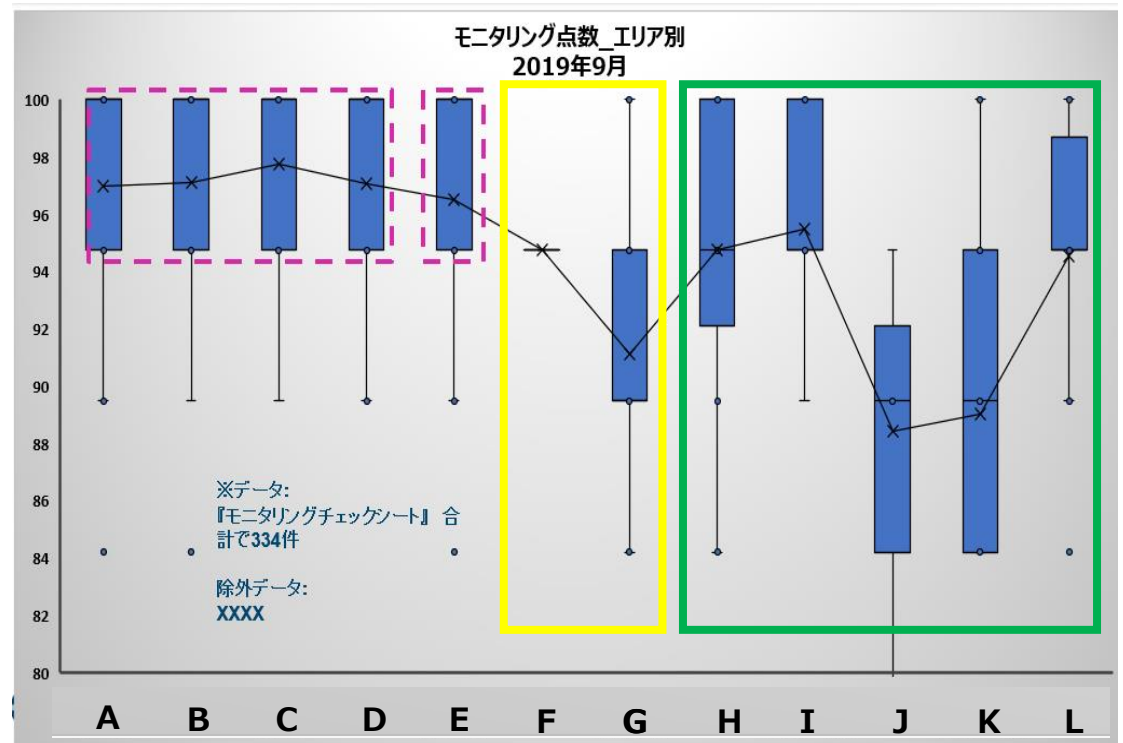
センターの重要改善項目と重要維持項目



活用事例

＜カリブレーションの必要性＞

箱ひげ図を用いて、窓口毎のモニタリング評価の結果を比較した例。赤、黄、緑は3つサイトがあることを示す。赤は評価のばらつきが小さく、緑はばらつきが大きい。サイト間で評価が統一できていない可能性がある。





5. COPC®リーンスிக்கスシグマ

- リーンの考え方は、製造業において開発されたもので、ムダを排除することに着目した考え方

- 3つの「ム」を改善する

ムリ：過剰な運用や必要以上な改善

ムダ：非効率な運用

ムラ：ばらつき

- シックスシグマは継続的改善にフォーカスしたビジネスの考え方

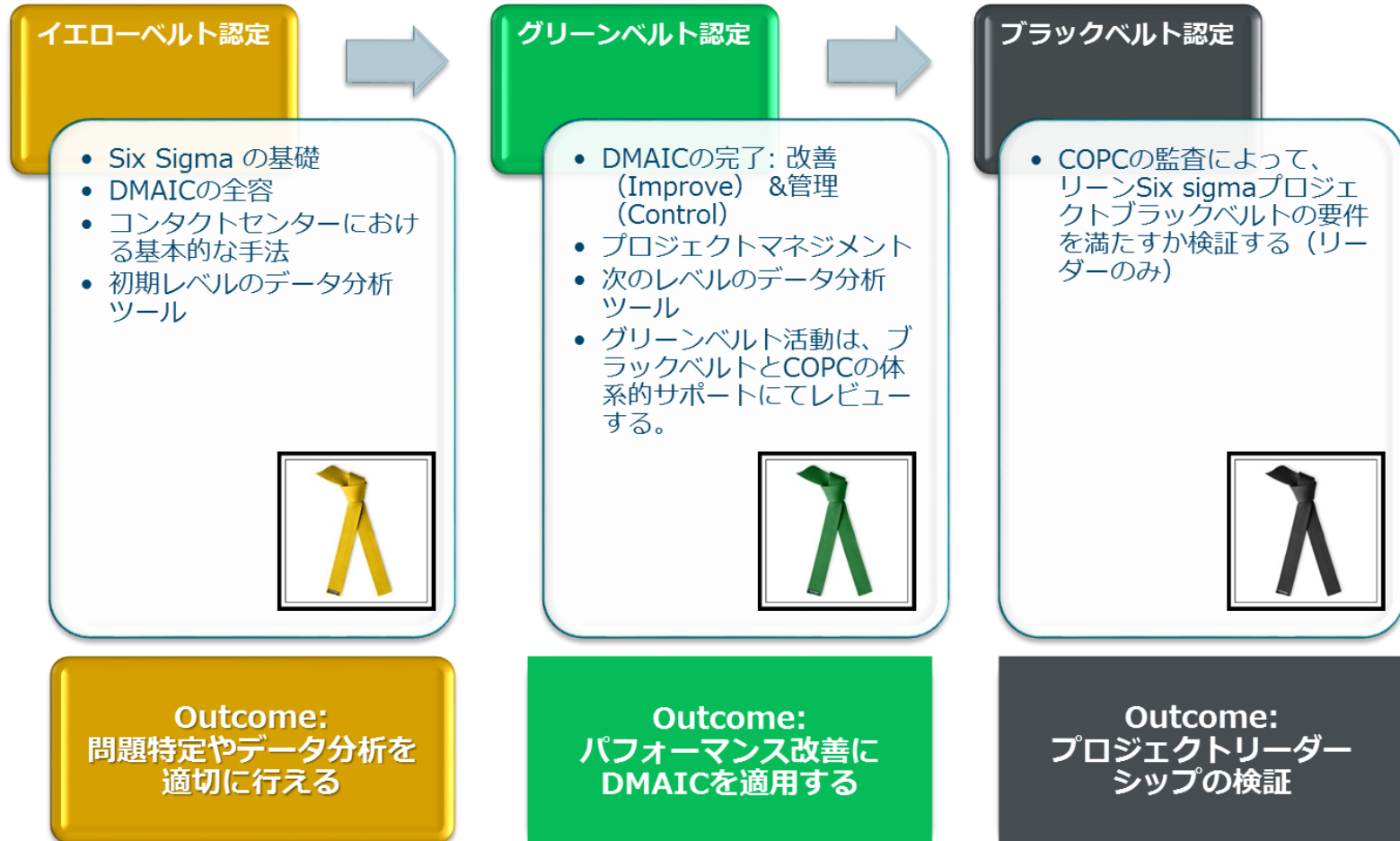
顧客ニーズの理解

ビジネスプロセスの分析

適切な測定手法の導入

COPC®リーンスックスシグマ

・本格的に学習し実践する場合は……



COPC®リーンスிக்கスシグマ イエローベルト オンラインコース



2007年以降、
500名以上が受講・合格！

SV (男性)

今後のコンタクトセンターの運営管理に必ず役立つと確信できる内容と思いました。また運営上の悩み等が出た場合には基本(テキスト)に立ち返り確認して業務を進めていこうとも考えました。

品質管理担当(社員・女性)

内容は今すぐ実践できる分析方法や、注意すべき点がまとめられていて大変よかった。e-learningという仕組みも、自分のペースにあわせて学習でき、何度も学習できた点が大変よかった。

マネージャー(女性)

現在の業務に活かすことができる非常に勉強になる内容でした。全体的な分析手法が、コンタクトセンターの目線でまとまっていて、わかりやすく、実務で使用できると感じました。

マネージャー(男性)

これまで本研修のように体系立てて統計や数値分析に関して学習する機会がなかったため、非常に有意義な研修になりました。ばらつき一つとっても複数の考え方があることや、ばらつきを改善するためのアウトライヤ管理等は特に勉強になったと感じています。

SV(女性)

何となく知っていたこと、理解していたことを深掘して整理できました。社内ですでに関数等が組み立てられていた分析のためのファイルについて構成・分析意図を理解することができました。

マネージャー(男性)

e-learningを研修時間として業務時間中に確保できたこと、センターの他のメンバーと同時に受講できたので、励まし合いながら最後まで受講できました。

研修満足度は
オンサイト96%、オンライン93%



COPC®リーンスックスシグマ イエローベルト オンラインコース

- COPC®リーンスックスシグマ の詳細につきましては、下記をご参照ください。
＜イエローベルト オンラインコース＞
<https://www.proseed.co.jp/six-sigma-online>
- 詳細な説明をご希望の方、お問い合わせについては下記までご連絡ください。

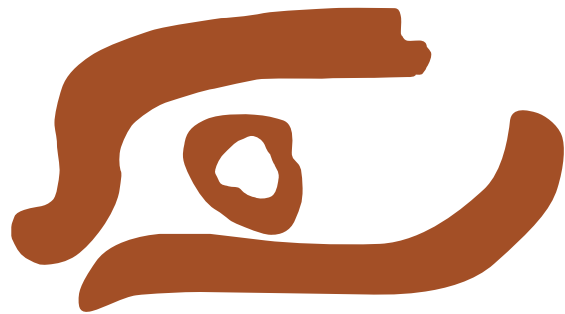
kimura@proseed.co.jp

または

<https://www.proseed.co.jp/contact>

Thank You!

ご清聴ありがとうございました！



PROSEED
CORPORATION