

ディー・エイチ・エル・ジャパン

予測精度の向上とスタッフィング最適化
WFM導入でピーク時もサービスレベル維持

プロダクティビティ部門で受賞したのは、国際航空貨物輸送を行うディー・エイチ・エル・ジャパン。同社は、「10秒以内に90%のコールに回答」「放棄呼率0.1%(応答時間15秒以上のコールが対象)」という高い目標を達成するため、エージェント配置の最適化をはじめとしたさまざまな取り組みを行っている。同社カスタマーサービス本部CS開発メントの大森浩太ワークフォースプランナーは、その主な取り組みとして、東京と大阪の2サイトをバーチャルで連携したうえで想定外の呼量増に対応できる業務フローと、米アスペクト・コミュニケーションズのWFMシステム「eWorkforce Management (eWFM)」を導入することで正確な呼量予測とスタッフィングの最適化の2つを紹介した。

では、日本アビアのIPテレフォニープラットフォーム「S8700 Media Server」を導入し、拠点間をIPネットワークでつなぐことで、オーバーフローに対処できるバーチャルセンターを構築した(図)。

大森氏は効果について、「想定外の呼量増加にも柔軟に対応でき、ピーク時もサービスレベルの低下を招かなくなりました」と報告する。

また、同社では、さらなる顧客満足度向上を目指し、今年2月に呼量が平常レベルの時はIVRを撤廃、混雑時のみIVR(1ステップ)でEWT(予測待ち時間)のアナウンスを流したうえで、オーバーフローしたコールを分散する体制を採っている。この体制も、バーチャルセンターの仕組みがあったからこそ実現したものといえる。



カスタマーサービス本部 CS開発メントの大森浩太ワークフォースプランナー

15分単位の予測呼量から
増員抑制と人材の定着率UPを実現

一方、の導入効果については、目標KPIの継続的な達成や、呼量増加に伴う増員が抑制できたことが挙げられる。いずれもeWFMによる人材の最適配置の成果だ。また以前は、トレーニングやミーティングなどを行う場合、業務外の時間で新たに設定する必要があり、オーバータイムコストがかかっていた。WFMの実践で呼量予測の精度が向上すると、SVたちが常時15分単位の予測呼量を見ながらセンターを運営できるようになり、呼量の少ない時間を利用してトレーニングなどを実施できるようになっている。

このように、バーチャル連携を可能とするサーバーとWFMツールを駆使することで、増員という手段を採らずに生産性向上とサービスレベル維持を実現したことが評価され、同社はプロダクティビティ部門賞を受賞した。

バーチャルセンターのコールフロー概要

