

アイテック阪神

入力の見直し、コール履歴のテンプレート化で 記載ミス率を8%から1%へ削減

ビル関連事業、インターネット事業などを手広く行っているアイテック阪神は、アウトソーシング事業の一環としてケーブルTV会社のコールセンター運用を行っている。2004年10月、クライアント2社の合併により規模が拡大したことで、新たな統合コールセンターとして、よりシステムチックなセンター構築と運営に取り組んでいる。その1つが、コール履歴標準化によるミス削減だ。

同コールセンターは総合受付窓口として、各担当部署への取り次ぎが全問い合わせの60%強を占め、しかもその部署が24カ所に及ぶことで、取り次ぎ時の部署判別から依頼内容などのコール履歴作成がコミュニケーターの大きな負担となっていた。まして、合併当初はルール統一に関する問題が随所に発生したことから、コールセンターのコミュニケーターが入力するコール履歴に対して、記入方法を統一しミスを削減することがクライアント側から求められた。しかし、それまで履歴の記載方法について、大まかなテンプレート

はあったものの、フリー入力部分も多く、個人差による内容のばらつきが出ていた。また、記載漏れの箇所が約12件に1件(ミス率8%)発生していた状態だった。

分類再構築・模範回答作成で コール履歴の“精度”をアップ

そこで、まず最初に取り組んだのは、コール分類の再構築。それまで入電内容を大分類として設定していたのを、入電者の形態を大分類にすることに改め、選択を容易にした。また、小分類まで正確に選択しないと、正しいコール保存ができないようにした。次に取り組んだのは、模範テンプレートの作成だった。

「選択されたコール分類全てに対して、そしてお客様の入電内容・範囲を全て網羅するように『模範回答』と呼称する入力補助のためのテンプレートを用意しました。それまではCRMソフトに各コミュニケーターがフリー入力することが多かったのですが、模範回答を利用することにより、項目を削除していくだけでコール



マルチメディア事業本部コールセンターグループの坂上一男グループリーダー

履歴が完成し、誰が書いても同じ書式に仕上がるようになりました」と、マルチメディア事業本部コールセンターグループの坂上一男グループリーダーは語る。

模範回答にはコールフローやFAQも入れておき、応対時の参考にできるようにしている。また、通信・放送業界向けであることから日々の変更が非常に多く、模範テンプレートのメンテナンスに留意した。こうして、模範回答数は887件(2006年5月5日現在)に達した。さらに、ミスの定義やエスカレーション体制の充実、ミス率を対象にした表彰制度など、“精度”アップを図っている。

取り組みの結果として、2004年11月時点のミス率8%が、2006年4月時点では1.09%(応答件数1万7178件に対しミス件数188件)に削減した(図参照)。これにより、時間当たりの受電件数向上にも結び付いた。

同センターでは、新CRMソフトの導入などで、今後さらに高品質な顧客対応を目指す。

取り組みの成果

