

**SPCC**

コンタクトセンター・パフォーマンス  
マネジメント構築・向上支援サービス

## こんなお悩みをお抱えの皆様へ

✓ センターの現状を測る仕組みや運用がない

✓ データを取得しているが活用方法がわからない

✓ センター状況を数値で客観的に判断出来るようにしたい

パフォーマンスマネジメントでのコスト削減実績がある  
**SPCC** がサポートいたします。

## SPCC の強み

### 豊富な センター運営経験

・ 25年以上にわたる  
カスタマーセンター運営経験

・ 20社以上の外部委託センター  
運営経験

### 高度なKPI設計

・ 業務内容や、センター課題にあわせた  
効果的な指標(KPI)設計

### 現場目線の運用設計

・ パフォーマンス改善で最も重要な  
オペレーター/SV総合体験を優先

パフォーマンスマネジメントを中心とした  
センター再構築により運営費用を50%削減した実績があります。

# サービス内容

## コンタクトセンター・パフォーマンスマネジメント構築・向上支援



センター運営において  
多数の指標(KPI)や大量のデータ  
が発生します。

センター課題・目標に合わせた  
指標の定義、指標を活用した  
PDCAサイクルを回す体制構築  
支援コンサルティングです。

### 効率

センター・オペレーター業務効率を  
表す指標

### エンゲージ メント

お客様からの“評価”や  
従業員“モチベーション”を表す指標

### コスト

センター運営に関する費用を表す指標

### クオリティ

センター・オペレーターの  
お客様対応の品質を表す指標

### マネジメント


人員計画・運営の正確さを示す指標  
業務委託マネジメント要素含む


### サービス レベル


お客様からの  
電話の繋がりやすさを表す指標


6つの指標を基本としたマネジメント構築を支援

 ビジョンを基にした**指標 (KPI)** 設定

 PDCAをサイクル実行できる体制構築

運営指標 (KPI) 目標達成の為、  
 **業務の標準化**  
ができる環境、基準を構築 → 実行。

指標 (KPI) 測定結果を元に、  
 **業務の最適化**

 センターを運営し  
結果を**指標 (KPI)** で測定  
測定結果を元に改善点の分析



## センター課題を測る指標を作成し モニタリング、評価、改善PDCA体制の構築支援

### 大規模コールセンター事例

ココロ動く、未来へ。  
**スカパー!**

予測精度向上、オペレーター処理効率化と  
当日稼働管理による運営コスト50%削減

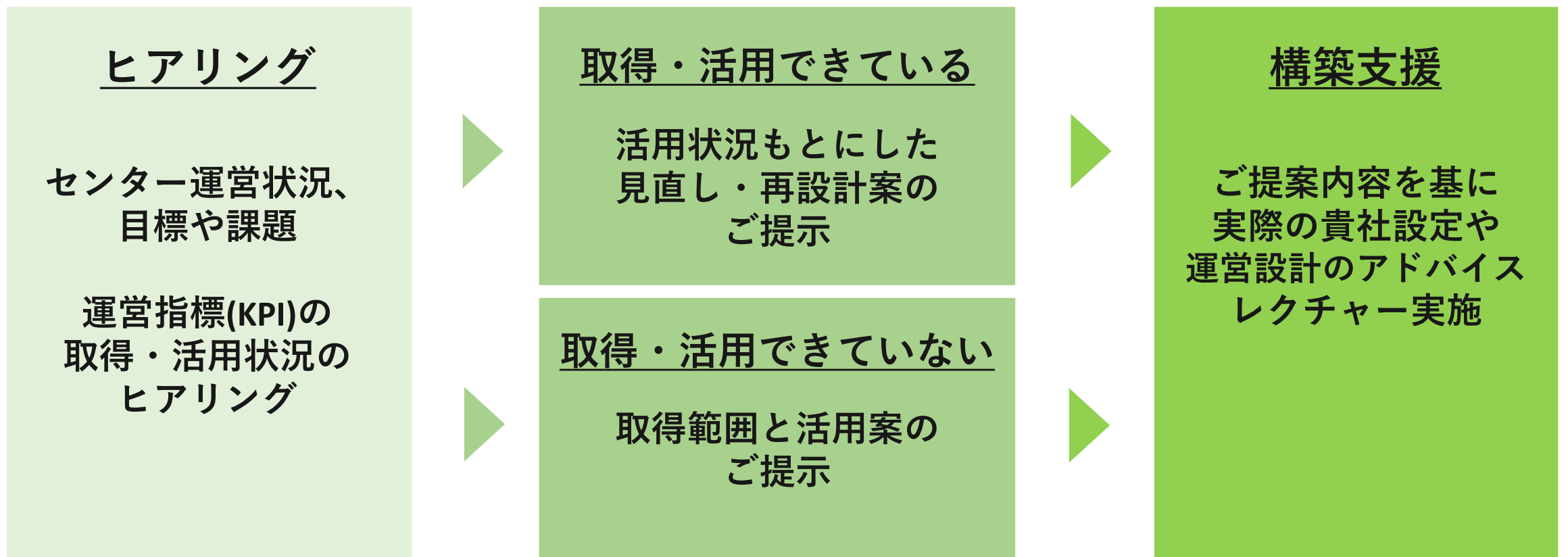
#### 導入前の課題

- 応答率悪化の原因が分からない  
(計画精度? オペレーター効率? 稼働不足?)
- オペレーターのパフォーマンスが最適値なのか、判断できず改善に着手出来ない
- センター運営状況が把握出来ずスピーディーに状況に判断出来ない

#### 導入後の効果

- 過去着信と処理効率実績を再分析と  
(日・時間帯・曜日・イベント毎に分解)  
時間毎計画と実績比較による原因把握が可能に
- 受付内容と処理時間再定義、目標処理時間を設定。処理時間を確認出来るツールを作成し乖離要素抽出し改善・効率化
- 当日運営に必要な項目洗出し  
応答率、処理効率、着信数、稼働時間等をリアルタイム化しスピード対応が可能に

## 導入の流れ



ヒアリング・確認内容を基に貴社状況に応じた支援

## お問い合わせ方法

- SPCCのホームページ問い合わせフォームの「お問い合わせ内容」欄に「パフォーマンスマネジメント構築・向上支援」と記入いただきご連絡下さい。

<https://www.spcc-sp.com/contact/>