



中島 健

株式会社スカ
パー・カスタマ
ーリレーションズ

DX推進部



架け橋の役割



中島 健 株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ DX推進部

2022年12月22日

こんにちは。

スカパー・カスタマーリレーションズ DX推進部 中島です。

コンタクトセンターで、プロダクトマネージャーをしています。

コンタクトセンターアワード2022 審査員特別賞について、お話します。

▼ 目次

- [1. データコンシェルジュの役割](#)
- [2. 仮説（国語）を検証（数字）へ](#)
- [3. 非IT社員が、ローコード開発](#)
- [4. 持続可能なリスキリング（学び直し）](#)

1. データコンシェルジュの役割

「私は、自分でデータを揃えて、分析して、改善提案まで、一人ですきます！」と、言い切れる方は、どの位いらっしゃるでしょうか。恐らく、少数派ではないでしょうか。

あるいは、自分でできると思っていたけれど、実は、**知らない所で、誰かがアシストしてくれていた**、ということかもしれません。



- **現場とITのマルチ社員**を配置
- 全社員の**データコンシェルジュ**

こちらが、前回お話ししました、私たちの運営体制図です。

このデータコンシェルジュが、コンタクトセンター運営で扱う全データをマネジメントしておりますが、「**データについて相談すれば、何でもやってくれる部署**」という訳ではありません。

データコンシェルジュの役割が、こちらです。

- 1) 各現場が、自分で仮説検証できるように、アシストする
- 2) 毎日必要なデータは、翌朝には使えるよう、自動配信する
- 3) データの意味を説明できるよう、導線と構造を理解する

最初は、「何でもやってあげる部署」としてスタートしましたが、それでは、仮説検証のサイクルが、世の中の変化のスピードに追いつかず、改善のタイミングを逃してしまう。

そこで、データコンシェルジュは、各現場をサポートする役割へと、変化していきました。

2. 仮説（国語）を検証（数字）へ

データコンシェルジュの役割

1) 各現場が、自分で仮説検証できるように、アシストする

これは、仮説（国語）を検証（数字）へと導くことですが、具体的には、こういうやりとりです。

広告担当



一押しコンテンツの**広告出稿**を予定しています。
どのくらい**反響**があったかって分かりますか？

広告に掲載する電話番号が**専用回線**なら、入電数が反響数なので問題ないですが、**代表回線だと切り分けが難しくなりますね。**

- 案1 専用回線を作る
- 案2 音声ガイダンスの分岐メニューを作る
- 案3 オペレーターがヒアリング集計する

その時期なら、専用回線が一つ空いているので、この番号を掲載するのは、どうでしょうか？

データコン
シェルジュ



広告担当



その内、新たにご契約されたお客様がどれくらいなのか、まで分かれると嬉しいんですけど…

データコン
シェルジュ



電話機（PBX）と顧客DB（CRM）を、ユニークキー（CTI連携）でつなげているので、このデータで、分かりますよ。

1. 電話機（PBX）のデータ
2. 顧客DB（CRM）のデータ
3. ユニークキー（CTI連携）変換データ

これらは、●●フォルダに置いてあります。

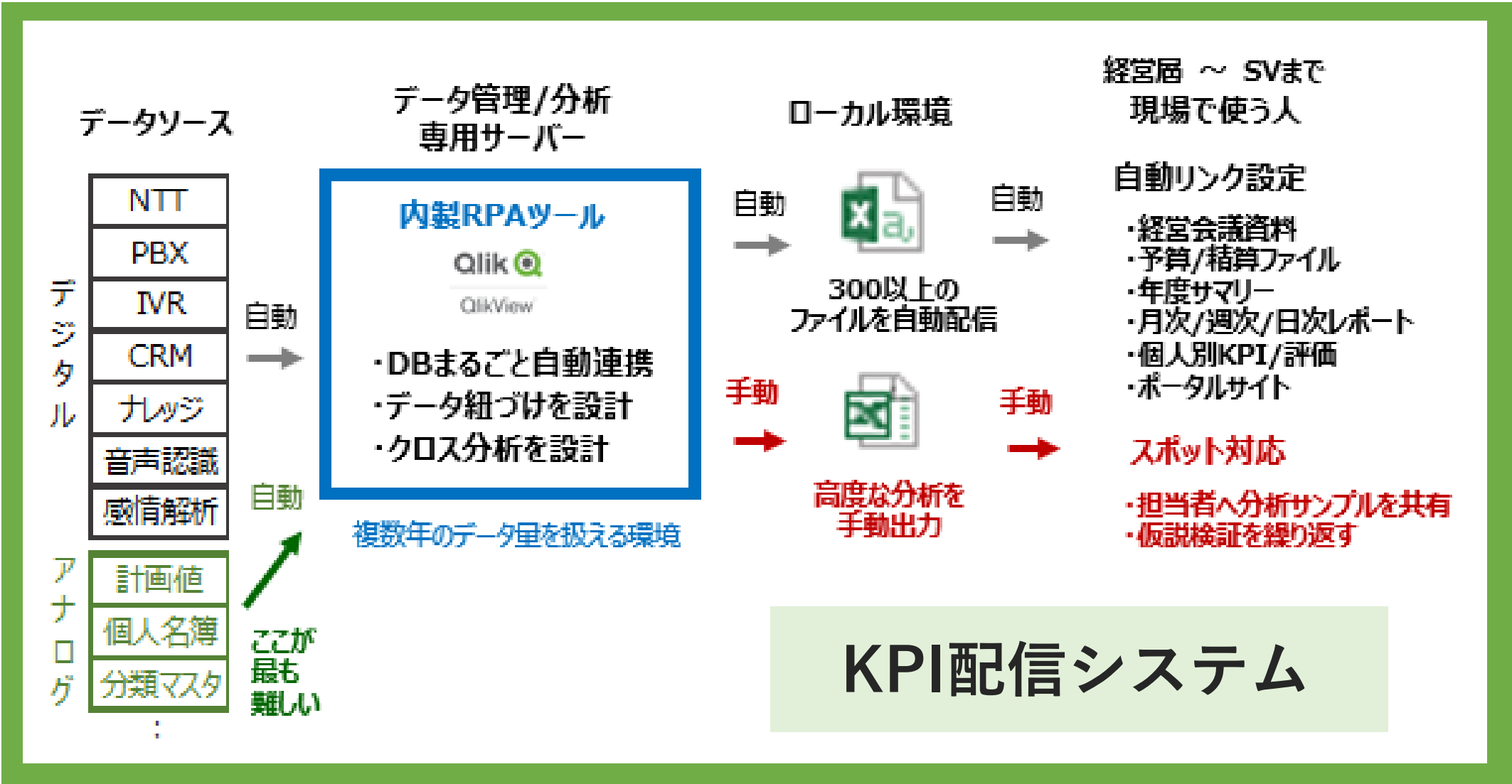
3. 非IT社員が、ローコード開発

データコンシェルジュの役割

2) 毎日必要なデータは、翌朝には使えるよう、自動配信する

私たちは、業務上、必要不可欠なデータを、毎朝、営業開始前までに、前日分のデータが反映した状態で、自動配信できるよう、仕組み化しています。

その仕組みの概要図がこちらです。



ポイントは、この仕組みを、オペレーション現場たたき上げの非IT社員（＝現場とITのマルチ社員）が、ローコードで開発している所です。

現場のSVやMGRをはじめ、**多くの社員はITスキルを苦手**としていますので、それを理解したマルチ社員が開発することで、現場のITスキルに寄り添い、活用シーンをイメージして、分析の軸や粒度を調整できます。つまり、利便性が向上します。

また、現場とITのマルチ社員は、システムの要件と開発を同時にイメージできるので、開発のムダが無くなるのも、大きなメリットです。

PBX明細データ														
日付: 2014/02/04														
コールID	セグメント	日付	開始時間	発信元	ダイヤル番号	結果分布	結果分布時間	スロット/スキ	応答ID	通話時間	保留時間	後処理時間	転送	会議
505636	1	2014/02/04	10:00 04'		ABAN	:20				:00	:00	:00	N	N
505637	1	2014/02/04	10:00 01'	7f	ABAN	:12				:00	:00	:00	N	N
505638	1	2014/02/04	10:00 09'	9 7f	ABAN	:11				:00	:00	:00	N	N
505641	1	2014/02/04	10:00		CONN	:00		999 17101		:33	:00	:00	N	N
505642	1	2014/02/04	10:00 62'	04	5 OTHER	:00		999		:00	:00	:00	N	N
505643	1	2014/02/04	10:00 03'	7f	ANS	:04		727 73822		:35	:00	:05	N	N
505644	1	2014/02/04	10:00 08'	1 7f	ABAN	:22				:00	:00	:00	N	N
505645	1	2014/02/04	10:00 01'	7f	ANS	:05		209 93050		:11	:00	:05	N	N
505646	1	2014/02/04	10:00 03'	7f	ABAN	:24				:00	:00	:00	N	N
505648	1	2014/02/04	10:00 03'	7f	ABAN	:52				:00	:00	:00	N	N
505649	1	2014/02/04	10:00 03'	7f	ANS	:03		723 73500		:58	:00	:00	N	N
505650	1	2014/02/04	10:00 67'	0f	4 OTHER	:00		999		:00	:00	:00	N	N
505651	1	2014/02/04	10:01 62'	0f	8 OTHER	:00		999		:00	:00	:00	N	N
505652	1	2014/02/04	10:01 62'	0f	0 OTHER	:00		999		:00	:00	:00	N	N
505653	1	2014/02/04	10:00 02'	7f	ABAN	:47				:00	:00	:00	N	N
505654	1	2014/02/04	10:01 62'	0f	12 OTHER	:00		999		:00	:00	:00	N	N
505655	1	2014/02/04	10:00 67'	0f	3 OTHER	:00		999		:00	:00	:00	N	N
505657	1	2014/02/04	10:01 67'	0f	9 OTHER	:00		999		:00	:00	:00	N	N
505658	1	2014/02/04	10:01 62'	0f	1 OTHER	:00		999		:00	:00	:00	N	N

データコンシェルジュの役割

3) データの意味を説明できるよう、導線と構造を理解する

KPI配信システムを開発する為には、システムの中にある明細データを、ひとつひとつ解析して、**どのような意味を持つのか、どのような分析に有効か**を、判別しておく必要があります。

ただ、データの解析は、システムベンダーの技術者に問合せても、答えが得られないことがあるので、簡単な作業ではありません。それでも、**長期的に考えると、この苦労はメリットの方が大きい**です。

数字の意味を説明できる/できないは、社員の納得感を左右します。

4. 持続可能なリスキリング（学び直し）

ローコード開発とはいえ、**開発の知識**がゼロでよいわけではありません。生成されたソースコードを修正できる位の、**最低限の知識は身につける必要**がありました。

また、リスキリング（学び直し）は、全社員に求められるスキルとして、会社からのバックアップを得られました。**継続的に学習を続けられる環境**を整えているかどうか、DX推進の秘訣になると思います。

(例) オンライン学習サービス Schooを導入



(例) Salesforce / AWS 等 資格試験の費用をサポート



次回は「架け橋によって実現してきたこと」を、深掘して、お話します。