



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



## システムと現場の架け橋



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08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

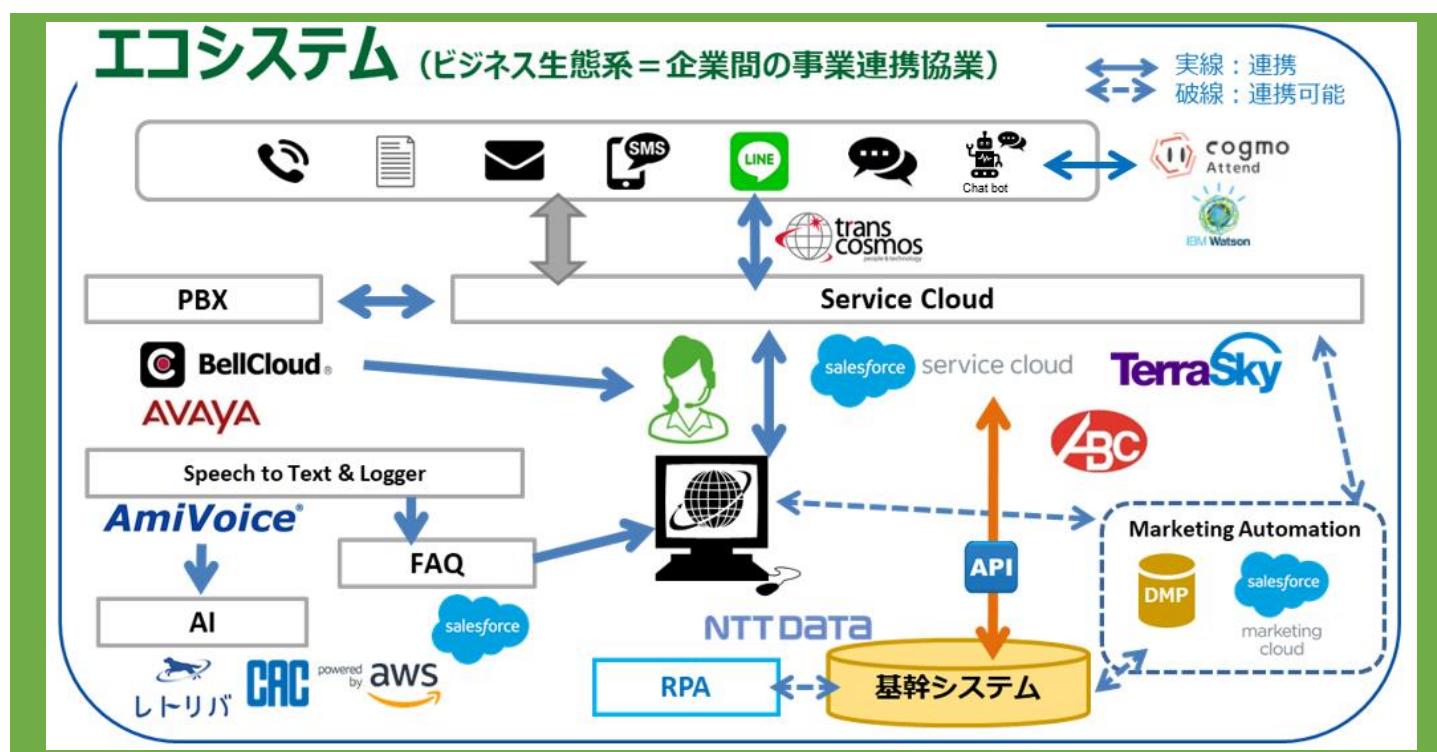
- 1. システムと現場 .
- 2. 仮説は国語、検証は数字 .
- 3. データの意味 .
- 4. 架け橋の作り方 .

## 1. システムと現場

みなさんは、コンタクトセンターの運営に関わるデータを、どのくらいご存知でしょうか。

どこに、どんなデータがあるのか、なんとなくは分かっている。けれど、ひとつひとつ、自分で抽出したり、加工したことはない。**最低限の分析ができるように、誰かが準備してくれている。**

きっと、そのようなセンターが、多いのではないのでしょうか。



これは、弊社のシステム俯瞰図です。

PBX IVR CRM ナレッジ BOT 音声認識 感情解析 etc

分析するデータを準備してくれている誰かは、現場のSVやMGRでしょうか。彼らは、現場の忙しい業務を行いながら、**これらすべてのシステムと、そこにあるデータを、熟知している**のでしょうか。

また、データを扱うとは、日付や数値の型式、ファイル形式、PCが固まらないシステム環境など、**ITパスポート試験レベルの地道な知識**が必要になります。




その為、**現場とITの両方を理解**していないと、仮説検証は、止まってしまいます。

## 2. 仮説は国語、検証は数字

「こうすればもっとコンタクトセンターの運営がよくなるはず！」

コンタクトセンターの現場には、仮説は山ほどありますが、それをどうやって証明したらよいか、分からない。

例えば、このような仮説です。

広告担当 	一押しコンテンツの <b>広告出稿</b> を予定しています。 どのくらい <b>反響</b> があったかって分かりますか？ その内、 <b>ご加入者</b> がどれくらいなのか、も。
現場SV 	アウトバウンド業務担当です。 誰が <b>効率よく働いて</b> いて、誰が <b>さぼっている</b> のか 判断できなくて困っています。
現場MGR 	必要なPCの台数を見直したいんだけど、 <b>過去3年</b> 遡って、 <b>最大席数</b> が何席だったかって、 すぐに分かりますか？

何がしたいのかは明確ですが、これらはすべて、国語です。

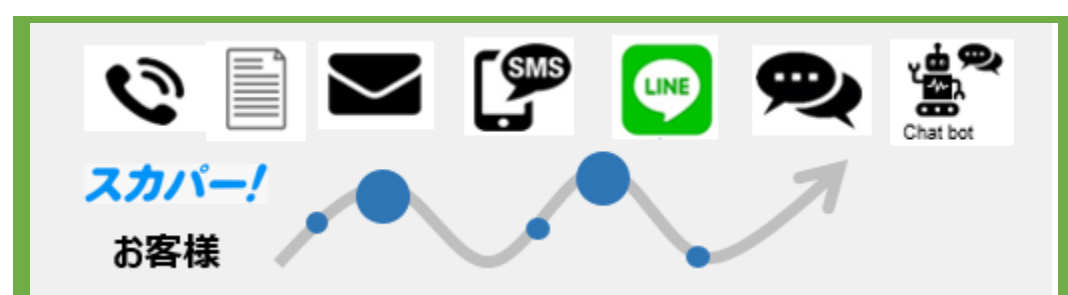
数字ができるまでの仕組みは、考えていません。

- 1) どうやったら数字ができるのか、できないのか
- 2) 数字を作るのは、どれくらい大変なのか
- 3) 数字を準備するのに、どのくらい時間がかかるのか

そこまで考える為には、  
どのシステムから、  
どういうデータが生成されて、  
どんな数字が作れるのか、  
どれだけデータを保管してあるのか、  
どこまで整理して、データを保管してあるのか

システムの俯瞰図（マクロ）だけでなく、ひとつひとつのデータ明細（ミクロ）まで、把握している必要があります。

### 3. データの意味



昨今、コンタクトセンターにおいても、デジタルシフトやDXが叫ばれておりますが、DXを推進する、とは、突き詰めると、デジタルをマネジメントする、ということです。**データの明細（ミクロ）まで、ひとつひとつと向き合う、**ということです。

データの意味を理解していない誰かが用意したデータや、現場の動きを理解していない誰かが設計したシステムは、信用に値するでしょうか。

多くのコンタクトセンターでは、これまで、オペレーターひとりひとりと向き合って、センター運営の品質を高めてきました。それを、システムやデータに置き換えて、ひとつひとつ、丁寧に向き合うことが、DXを推進する秘訣になるに、違いない。

## 4. 架け橋の作り方



- 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

こちらは、私たちの運営体制図です。

私たちは、目黒本社 運用統括部に、現場とITの両方を理解したマルチ社員を配置して、全社員のデータコンシェルジュとして、現場の仮説検証をアシストしています。

国語で語られる仮説を、検証できる数字に置きかえて、データを準備して、仮説検証の道筋を作るだけでなく、**解決したい課題を先読み**して、**複数のアプローチを提案**する、それが、データコンシェルジュです。

現場のSVやMGRをはじめ、すべての社員に対して、すべてのシステムとデータの意味理解まで求めるのは、現実的ではないでしょう。そのため、私たちは、現場たたき上げの社員が、ITも学び、**現場とITの両方を理解したマルチ社員**が、データを扱う体制（データコンシェルジュ）を築きました。

コンタクトセンターで扱うデータは種類が多く、内容も難しいので、データをマネジメントするのは、簡単なことではありませんが、**自分たちでできるようになれば、コスト削減と品質向上**に、つながっていきます。

次回「架け橋の役割」では、具体的な検証事例について、お話します。