



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



架け橋によって実現してきたこと（前半）



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

2023年01月12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学び](#)
- 2. [現場とITのマルチは、双方向](#)
- 3. [橋が架かった事例](#)
- 4. [橋が架からなかった事例](#)

1. データコンシェルジュの学び

仮説検証をアシストするデータコンシェルジュは、いったい、どんなことを学ばよいのでしょうか。



分析ツールの使い方

(例) Excel MOS検定 エキスパート

(例) BIツール研修 (QlikView / Business Objects)



コンタクトセンター運営スキル

(例) ICM研修 / COPC / コンタクトセンター検定



導入製品の活用スキル

(例) Salesforce 研修 (管理 I)

(例) AVAYA ブログ / KPIマネジメントの教科書

こちらが、私たちのデータコンシェルジュが学んできた、3本柱です。

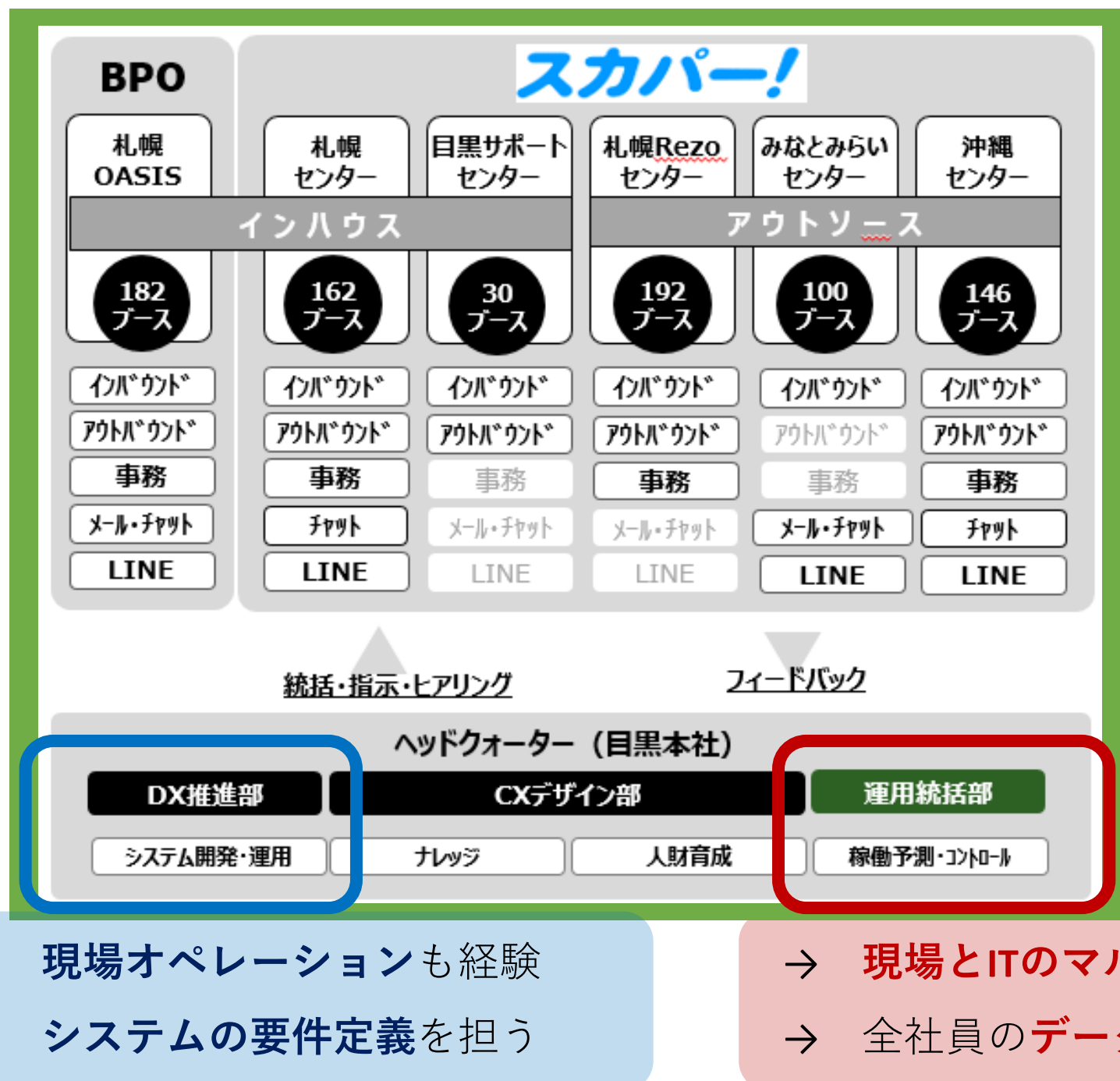
- 分析ツールの使い方
- コンタクトセンター運営スキル
- 導入製品の活用スキル

コールセンター白書に、毎年、掲載されている通り、コンタクトセンターの現場管理者は、ITスキルを苦手としておりますが、**現場SVやMGRの中に、一人二人は、ITやデータが得意な人**がいます。

まずは、その彼らを中心に、学ぶべき3本柱をひとつひとつ学んでいくことで、DX推進を担う人材、チーム、組織が強化される。

恐らくここが、**品質と効率の両面を、高度に追求するセンターへ進むかどうかの分岐点**になるのではないのでしょうか。

2. 現場とITのマルチは、双方向



IT部門（情報システム部）は何をしているの？ と、思われる方もいらっしゃるかもしれませんが。

ここまで、オペレーション現場たたき上げの社員が、ITスキルも学び、**データコンシェルジュ**になる、とお話してきましたが、もちろん、**IT部門も現場オペレーションを学びます。**

ITエンジニアが、電話対応の研修を受け、お客様対応を経験することで、**利便性向上に直結するシステムの要件定義を、担えるようになる。**

現場とIT部門が、双方向に機能することで、**架け橋の強度は増していきます。**

3. 橋が架かった事例

システムと現場の架け橋により、実現してきた事例を紹介します。

目的（国語）	⇒ システム	⇒ データ（数字）
入電予測に使える数値が欲しい	NTT × PBX	スキル別お客様ID数 / ID応答率
→ リーズン別に欲しい	音声認識 × PBX	コールシーズン別お客様ID数/AHT
→ イベントの反響数が欲しい	音声認識 × PBX	キーワード別反響入電数
→ リアルタイムで実績を把握したい	PBX × RPA	入電状況 自動 速報メール
必要な稼働席数を算出したい	PBX	目標サーピスレベルごとのシミュレーション値
→ リアルタイムで実績を把握したい	PBX × RPA	稼働状況 自動 速報メール
→ オペレーターの稼働時間が知りたい	PBX	時間別 業務別 オペレーター別ログイン時間
公平な競争ができる数値が欲しい	PBX × CRM	オペレーター別 加入窓口の受付率
オベミス対策につながる数値が欲しい	PBX × CRM	話中DO（ダイレクトオペレーション）率
ナレッジの利用状況を把握したい	ナレッジ × PBX	スキル別ナレッジ参照率
お客様の満足度を把握したい	CRM × PBX	スキル別のNPS
オペレーターに業務習熟度をFBしたい	感情解析×PBX×音声認識	スキル別/キーワード別の「恐怖」

これらは、ほんの一例ですが、このような、**目的（国語）からデータ（数字）への変換**を、**気軽に何度も素早く試せる**ことが、データコンシェルジュへの**信頼**につながり、「仮説（国語）を出してみよう！」という**空気**が広がっていきました。

次回、「架け橋によって実現してきたこと（後半）」に、続きます。