



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（後半）



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26日

4. 橋が架からなかった事例

センター運営のデータや、分析パターンは、**組合せが無限大** ∞ です。

- ・時系列 年 > 四半期 > 月 > 週 > 日 > 時間 > 15分 > リアルタイム
- ・組織 センター > ユニット > チーム > オペレーター個人
- ・業務 大分類 > 中分類 > 小分類
- ・お客様 世帯 > 契約者 > カード1枚
- ・入電 いつ、誰から、どこに、何故、電話がかかってきて、誰が、どのように対応した？
- ・システム CRM PBX IVR ナレッジ Bot AI 音声認識 感情解析
- ・成果 加入受付 アップセル 契約継続 自己解決 事故ゼロ NPS いいね ありがとう

もし、これらすべてを、ひとつに集約して、それを全社員が自由に活用できたのなら… と期待して、**私たち自身で（内製で）ダッシュボードを開発**しました。

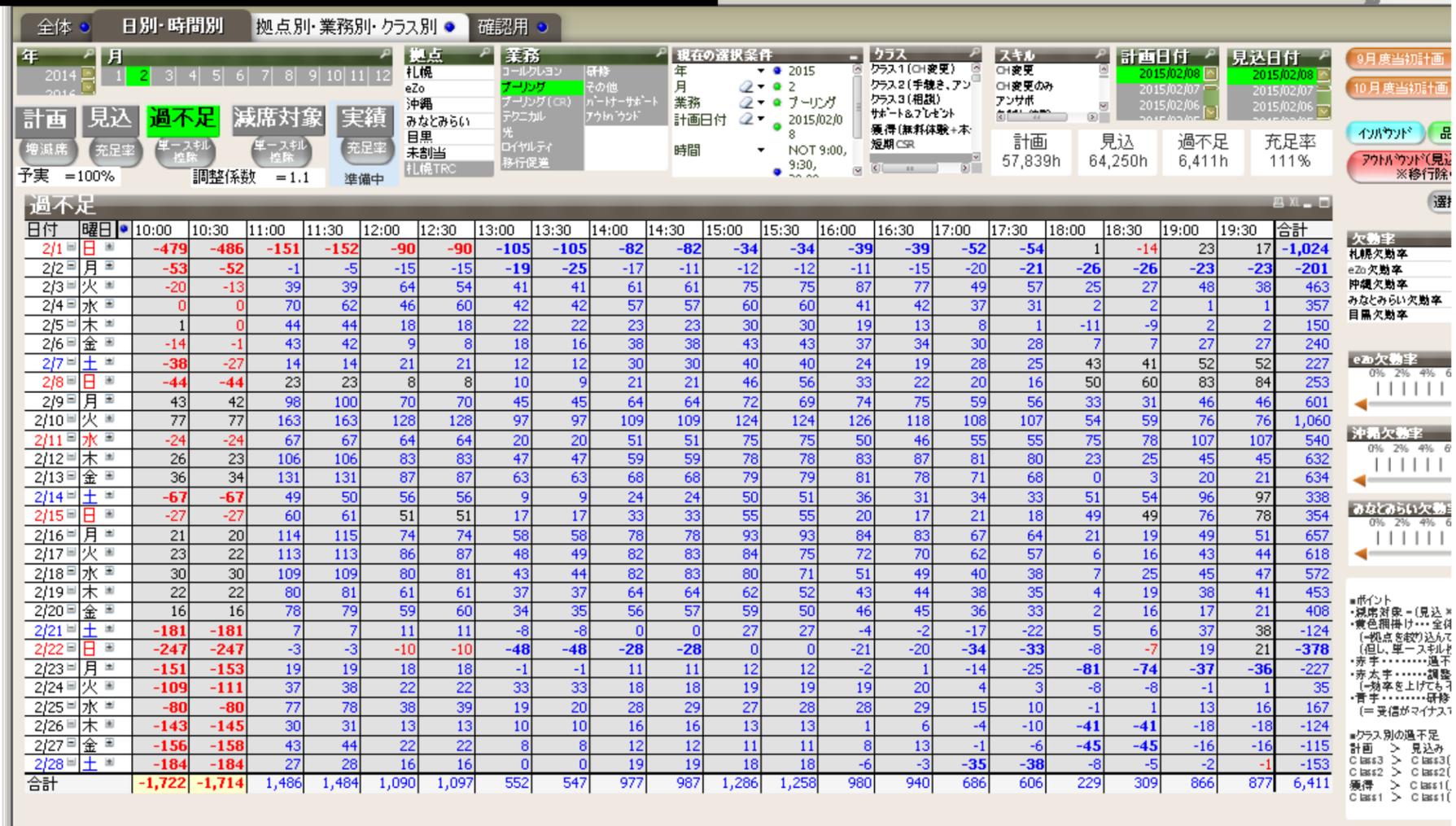
KPIダッシュボード



経営ダッシュボード



稼働管理ダッシュボード



個人別ダッシュボード



ただ、このような、**ワンクリックで分析の視点を変えられる動的なダッシュボード**には、いくつか問題点がありました。

1. 投資対効果が低い
2. ミスリードになるリスクが高い
3. 使う人の、データの意味理解が低く、定型参照しかできない

動的なダッシュボードの問題点

1. 投資対効果が低い

全社員の多用なニーズに応えようとする、開発工数、管理工数が膨大で、内製開発であっても、**コスト回収が困難**でした。また、利用頻度よりも**参照ライセンスが高額**で、見合う効果の数値化も困難でした。

動的なダッシュボードの問題点

2. ミスリードになるリスクが高い

ダッシュボードは、**データのリレーション設計がすべて**です。精密に設計をしないと、「この数字、おかしくないですか？」と、ミスリードに繋がってしまいます。

少しディープな話になりますが、Excelでリンク設定できない要件は、ダッシュボードでも実現ができない、と分かりました。

実現できないリレーション 具体例

- ユニークIDがない ⇔ ユニークIDが複数ある
- 名簿管理がされていない個人別データ
- 業務範囲が一致しない前年との比較
- 概算の計画しかない項目の、計画比の深堀

動的なダッシュボードの問題点

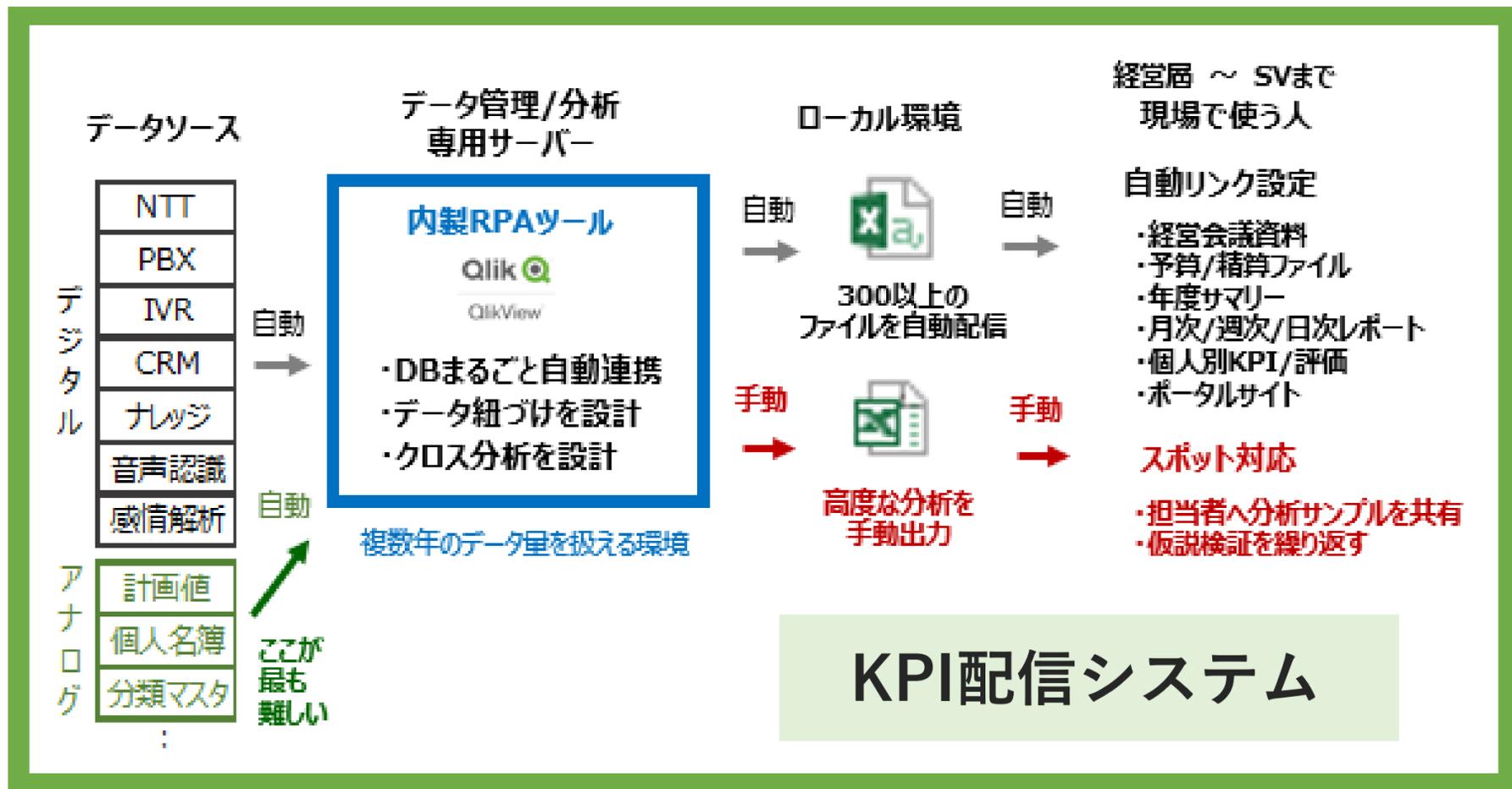
3. 使う人の、データの意味理解が低く、定型参照しかできない

各システムの**データの意味を理解**していないと、ダッシュボード上で、自由に分析するのは困難でした。ただ、**コンタクトセンター運営のデータは、量も種類も多く複雑**。

定型参照ツール（Excel等）で、**目的が明確に定義**されている方が、利便性が高い、と分かりました。

私たち自身で、内製で開発を進めたことで、**システムに任せられることと、人（データコンシェルジュ）がすべきことを、見きわめる**ことができました。

こちらは、前回お話ししました、私たちの**KPI配信システム概要図**です。



現場のニーズに柔軟に対応できるこの構成が、**コンタクトセンターの特性にマッチ**しているのではないかと、考えております。

次回は「毎朝、前日のKPIを自動配信する目的」について、解説します。