



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



KPIの信用を左右する、ミクロの世界 (2/3)



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03月23日

2. 分析との相性が悪い「転送」

「転送した場合、加入率はどうなりますか？」

お電話くださったお客様を分析をする上でも、対応したオペレーターを分析する上でも、**細心の注意を払う必要があるのが「転送」**です。

PBXシステムのデータ

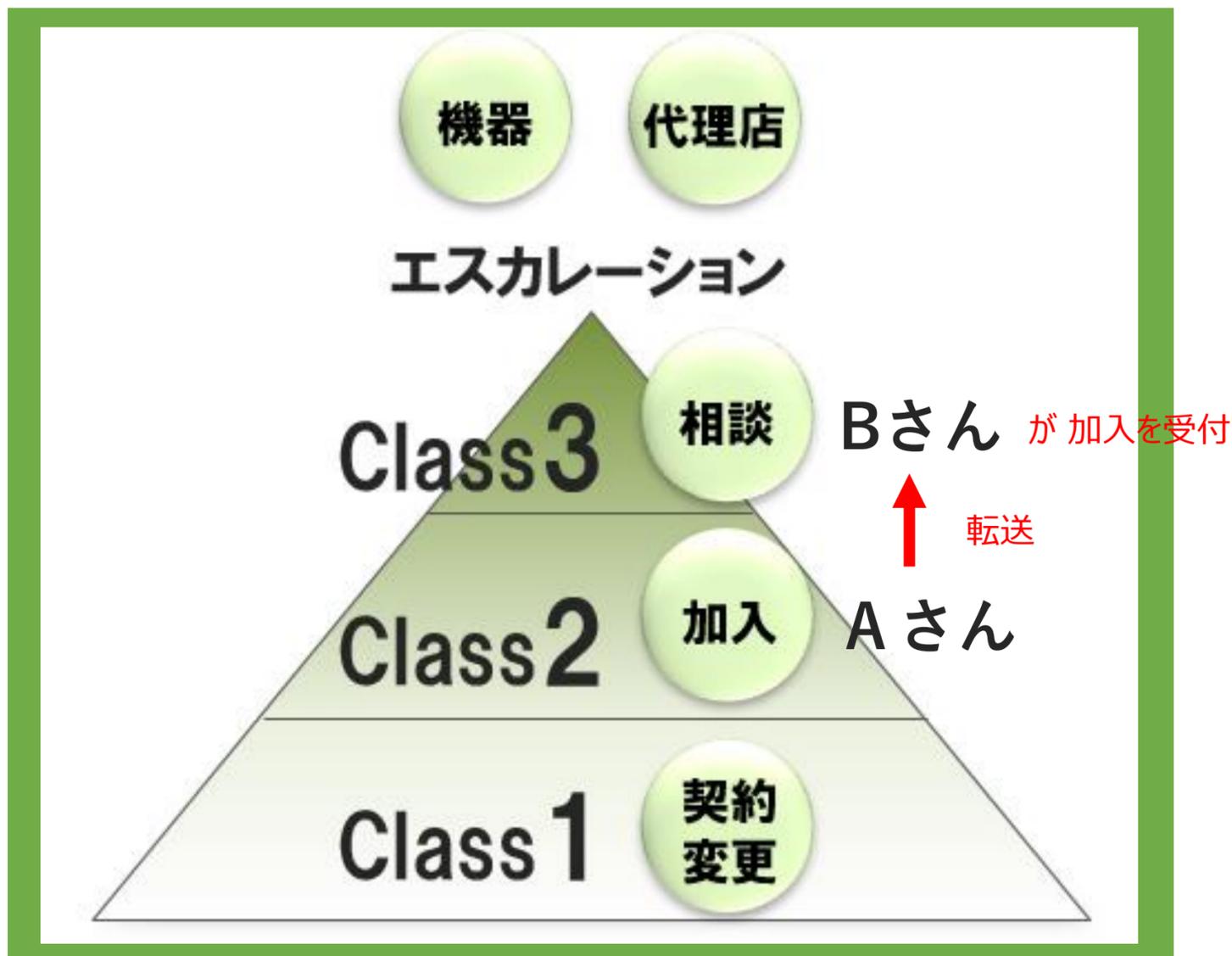
「**加入を検討しているお客様**が、オペレーターの応対によって

どのくらい加入して頂けたのか、個人別に分析したい」

基幹システムのデータ

コールIDが繋がることで、分析できる

前回、お話しました通り、共通のコールIDで、異なるシステムのデータは繋がりました。だから、これで大丈夫ですよ？ いいえ、そうとは言い切れないのが「転送」です。



こちらは、私たちのオペレーション体系図ですが、Class1はClass2へ、Class2はClass3へ、**上位のオペレーターへと転送する**（お客様の対応を別のオペレーターへ引き継ぐ）ことがあります。

「Class 2 の A さんから転送を受けた、

Class 3 の B さんが加入を受付しました。

Class 3 の **B さんが受付した1件は、B さんにカウントされますか？**」

この問題は、とても複雑なので、答えは簡単には出せません。

転送が絡むケースでは、異なるシステムの間にも共通のコールIDが有るだけでなく、**転送した後、そのコールID 番号がどう変わるのか、コールID番号の生成ロジックまで考える**必要があるからです。

そして、コールID番号の生成ロジックを確認した結果が、こちらです。

加入率（分子） = 基幹システム

	コールID	受付結果	オペレーター
転送前	001	問合せのみ	Class2 Aさん
転送後	001	加入受付	Class3 Bさん

転送後も、転送前と同じコールID (001)

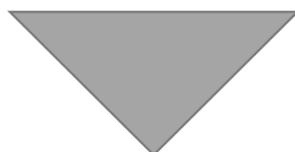
加入受付したのはBさん

加入率（分母） = PBXシステム

	コールID	入電経路	オペレーター
転送前	001	加入問合せ	Class2 Aさん
転送後	002	転送受け	Class3 Bさん

転送後は、転送前と異なるコールID (002)

コールIDが繋がっても、転送前後で、コールID番号を生成するロジックが揃っていない場合、それらを繋げると、このような結果になります。



加入率を計算するデータ

	コールID	入電経路	オペレーター	受付結果
転送前	001	加入問合せ	Class2 Aさん	問合せのみ
転送前	001	加入問合せ	Class2 Aさん	加入受付
転送後	002	転送受け	Class3 Bさん	

転送前のAさんに、「加入受付」が 繋が

転送後のBさんに、「加入受付」が 繋がらない

実際に生データを扱ったことのない方は、このような実例を見てもピンとこないかと思いますので、国語で言い直してみます。

Class 2 の A さんから転送を受けて、
Class 3 の B さんが加入を受付しても、
Class 3 の B さんにはカウントされず、
Class 2 の A さんに、間違ってカウントされる

つまり、**公平な競争ができる数字にならない**、ということです。オペレーターは、**自分の評価に直結する数字には敏感**ですので、うやむやにはできません。データコンシェルジュは、基幹システムに対して、ロジック変更が可能かを確認します。

具体的には、こうして欲しい、とお願いします。

After

基幹 = 加入率 (分子)

	コールID	受付結果	オペレーター
転送前	001	問合せのみ	Class2 Aさん
転送後	001	加入受付	Class3 Bさん

002

転送後は、転送前と異なるコールID (002) にしてください

実際、私たちは過去に何度か、ロジックを変更してもらいましたが、最近のシステムでは、**転送後のコールIDを2パターン保持している**ことが一般的です。

パターン1 転送前と転送後が、同じ番号 (001)

パターン2 転送前と転送後は、異なる番号 (002)

転送前のオペレーター応対に問題があり、すぐにその通話を特定したい時など、用途によっては、転送後も同じ番号 (001) であることが望ましいケースもありますので、**転送後のコールIDは2パターンある**、と理解できていればよいかと思います。

ただ、**転送が絡むケースの分析が複雑であることには変わりはありません**。コンタクトセンターでは、ノンボイスも含めて「転送」という概念からは逃れられないことと思いますので、「転送」の分析が複雑であることに関しては、覚悟を決める必要がありそうです。

次回は、「ID登録は、KPI設計の一部」について、解説します。