



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（1/3）



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09日

コンタクトセンターアワード2022 審査員特別賞について掘り下げてお話をしてきましたが、いよいよ終盤です。

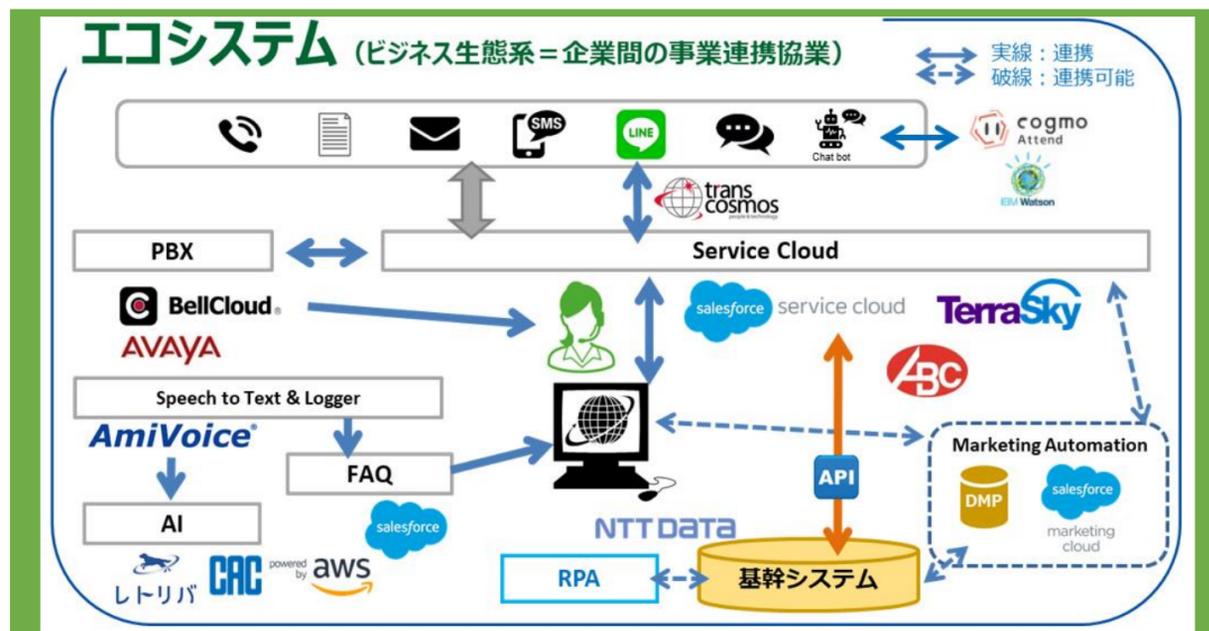
最終回では、**費用対効果（マクロ）**についてお話しますが、その前に、**避けては通れないミクロの世界**に、少しでもお付き合いください。

▼ 目次

- [1. システム連携 ≠ データ連携](#)
- [2. 分析との相性が悪い「転送」](#)
- [3. ID登録は、KPI設計の一部](#)

1. システム連携 ≠ データ連携

やりたいことがすべて備わった、オールインワンの夢のようなシステムには、興味を惹かれますが、現実には、**システムに合わせて運用するか、マイクロサービス**（小さなサービスの組合せ）で運用するのが主流ではないかと思います。



これは、第1回記事に掲載しました、弊社のシステム俯瞰図です。

エコシステム、とも呼びますが、PBX IVR CRM ナレッジ BOT 音声認識 感情解析 など、**独立したひとつひとつのシステム**が組み合わさって構成されています。

データコンシェルジュは、よくこういう相談を受けます。

「**加入を検討しているお客様が、オペレーターの対応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**」

たったこれだけのことなんだけど、どうしても上手くできない、と。

独立したシステム同士とはいえ、すべて繋がっているのだから、当然データもつながっていて、簡単に分析できるはず。みなさん、そう想像されるのだと思いますが、**システムが繋がっていることと、データが繋がっていることは、イコールではありません。**

データベース理論を学ばれている方は、よくご存知のことと思いますが、データを繋ぐためには、表の中の1行1行を特定する情報、**共通のキー**が必要になります。

共通のキーとは

(例) コールID

(例) オペレーターID

(例) お客様番号

(例) 日付 & オペレーターID ※ 複合キー

共通のキーがあれば、データは繋がる

共通のキーがなければ、データは繋がらない

理屈としては、そういうことなのですが、**実際の業務では、そんなにシンプルにはいきません。**

こちらは、共通のコールIDがあるかを、整理する一覧表です。

| システム | コールID ① (PBXが発番) | コールID ② (音声認識が発番) | コールID ③ (CRMが発番) |
|------|---------------------|----------------------|---------------------|
| PBX | 001 | | |
| CRM | 001 | | 99900a |
| 基幹 | | | 99900a |
| ナレッジ | | | |
| BOT | 001 | | |
| 音声認識 | 001 | AAA | |
| 感情解析 | | AAA | |
| IVR | | AAA | |

コールIDと言っても、**同じ発番体系が別のシステムに連携**されなければ繋がらない。PBXが発番したコールID **①**は、CRM/BOT/音声認識に連携されるので繋がりますが、基幹/ナレッジ/感情解析/IVRには繋がらない。

ただし、**同じシステム（CRM）の中で、複数の番号体系（コールID ①と③）**を繋げて保持している場合もある。

その為、データコンシェルジュは、**共通のコールIDが有るのか、無いのか**、コールID **①**だけでは繋がらないけど、コールID **②**と**③**も組み合わせれば繋がるのかどうかを判断します。

| システム | コールID ① (PBXが発番) | コールID ② (音声認識が発番) | コールID ③ (CRMが発番) |
|------|---------------------|----------------------|---------------------|
| PBX | 001 | | |
| CRM | 001 | | 99900a |
| 基幹 | | | 99900a |
| ナレッジ | | | |
| BOT | 001 | | |
| 音声認識 | 001 | AAA | |
| 感情解析 | | AAA | |
| IVR | | AAA | |

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

これからシステムを導入するタイミングであれば、コールID **①②③**を、**システム内に保持できるかどうか**、確認の上、要求しますが、**共通のコールIDが無いなら無いで、深追いはしません**。深追いすると、膨大なコスト（時間 / 人件費）がかかることの方が多いからです。

データコンシェルジュは、別の方法（複合キー）で代用しても問題ないか、相談元（現場管理者）に提案します。

- 複合キー（1） 日付 & オペレーターID
- 複合キー（2） 日付 & お客様番号
- 複合キー（3） 日付 & **時刻** & オペレーターID
- 複合キー（4） 日付 & **時刻** & お客様番号

ただ、複合キー（3）（4）のような、**時刻まで含むキーは、データの精度が下がる**可能性が高いので、余程の事情がない限りは、複合キー（1）（2）で対応することが多いです。

いずれにしても、システムが繋がっていることと、データが繋がっていることは、イコールではなく、**ひと癖もふた癖もある実情を**、ご理解頂けたのではないのでしょうか。

次回は、分析との相性が悪い「転送」について、解説します。