



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 (3/3)



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04月06日

3. ID登録は、KPI設計の一部

新しいシステムを導入する時

新しい業務が始まる時

新人オペレーターがデビューする時



各システムに、オペレーターのIDを登録しなければ、オペレーションはできませんが、その作業、**誰が、どのように**行っておりますでしょうか。

オペレーターのID登録は、面倒な単純作業だと捉えてしまいがちですが、実はそうではありません。オペレーターひとりひとりに、個人別のKPIをフィードバックして、応対品質や効率の改善に繋げていく為には、**オペレーターのID登録も、丁寧にマネジメントする必要があります。**

KPIと連動するID登録のポイント

①各システムのオペレーターID数

- 1人1IDが基本だが、1人複数IDで運用した方が
業務効率がいい場合は、1人複数IDも可とする
- 1人複数IDの場合、**分析の難易度が上がる**が、止む無しとする
- ID数に応じた従量課金システムの場合は、
費用対効果をみて、1人1IDの範囲で運用する

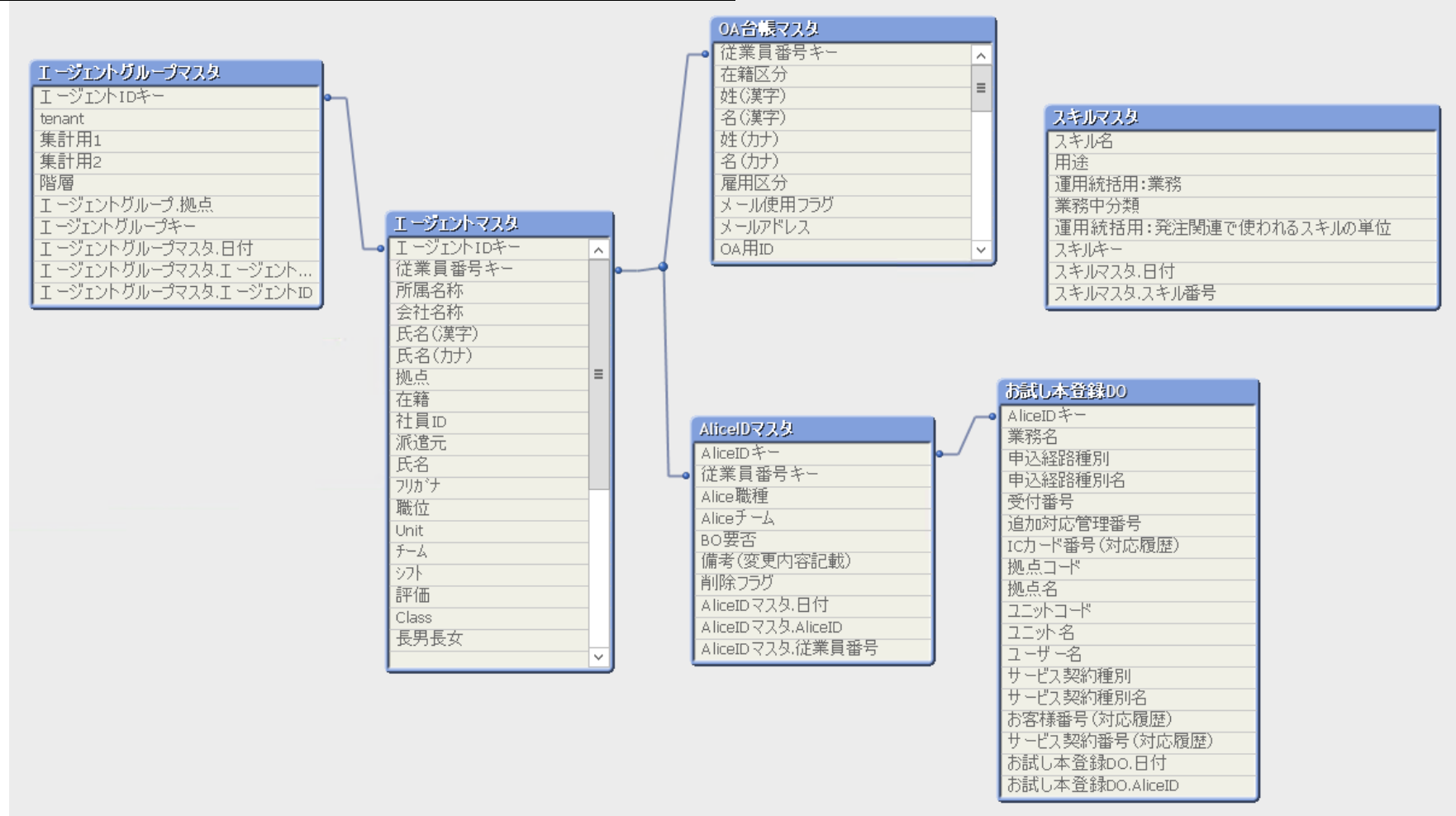
②各システムの標準機能 (グルーピング)

- 基本、どのシステムも、チームごと／業務ごと／スキルごと、
複数のIDをグループ登録できる
- ただし、過去、どのようなチーム構成／業務構成／スキル構成
だったかは、**システムの外側で、自分たちで管理**する
- 後々、分析しやすいように、それが**何日時点の情報なのか**、
日付をつけて、データベース化する

③全システム共通のオペレーターID

- オペレーターIDは、システムごとに固有の形式である為、
全システムと繋がる共通のオペレーターID（従業員番号）を
システムの外側で、自分たちで管理する
- 後々、分析しやすいように、それが**何日時点の情報なのか**、
日付をつけて、データベース化する

IDデータベース（内製）



このように、**ID登録ルールをデータコンシェルジュが統括することで**、ID登録の作業効率を高めると同時に、KPIの信頼度（品質）を高めることができます。

オペレーション現場のS VやM G Rは、オペレーターのID登録作業がKPIやデータ分析にどれほどの影響を与えるのか、日常的に事細かに意識する余裕はありませんので、**全システムにまたがるID体系の整理**は、データコンシェルジュが担う、大切な役割のひとつです。

システム導入や、数年ごとのシステムリプレースの度に、**ミクロの世界を誰かが考える**必要がありますが、そこにデータコンシェルジュがいることで、**センター運営全体の費用対効果**にもつながる。

次回（最終回）「架け橋の成果」では、費用対効果についてお話しします。