



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



架け橋の成果（最終回）



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20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、今回は最終回です。

▼ 目次

- [1. 架け橋の費用対効果](#)
- [2. 架け橋からのメッセージ](#)

1. 架け橋の費用対効果

ここまで9回に渡り、DX推進の秘訣として、システムと現場をつなぐ架け橋（= データコンシェルジュ）の大切さと、彼らの哲学をお伝えしてまいりましたが、これまでの話を**費用対効果の視点で整理**すると、次の施策**①②③④**になります。

施策	コスト削減
① データコンシェルジュの体制づくり	6,000万円/年
② KPI配信システムの内製開発	1,000万円/年
③ ダッシュボードの有効性トライアル	不要な開発/検討
④ クラウドシステムの内製開発	2,000万円/年

施策 ① データコンシェルジュの体制づくり

10年以上前、私たちは、複雑化するシステムのデータ管理を、各担当者ごとに、業務委託先へ丸投げしていました。

	加入	維持	解約	直販	代理店
スカパー	担当A	担当B	担当C	担当D	担当E
プレミアム	担当F	担当G	担当H	担当D	担当E
プレミアム光	担当I	担当I	担当I	担当D	担当E

サービス拡大と共に、担当者が増え、業務委託先が増え、高コスト体制になっていくと同時に、各担当者は自分の担当範囲しか見ないので、分割損が大きく、データ活用が停滞していました。

そこで、丸投げしていた業務を整理して、自分たちでやるべきこと、できることを内製化して、**全業務の全データを一括管理する、データコンシェルジュ**ができました。

丸投げしていたこと	反省したこと
<ul style="list-style-type: none"> ・単純データ取得作業 → 自動化 ・単純集計作業 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 会社運営にとって大事なことで丸投げしてた ✓ 丸投げを続けていたらデータの全貌は、分からない データ活用は、進まない <p>1年半かけて、データ管理体制を刷新 業務委託 20名 → 社員 5名の データコンシェルジュを実現</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・単純な数値チェック ・そのWチェック ・作業の稼働報告 → 廃止 ・報告の為の報告 ・プレゼンの為のプレゼン 	
<ul style="list-style-type: none"> ・入電予測 ・発注/精算の実績管理 → 内製化 ・KPIの策定 ・自動化の設計 	

その結果、**年間6,000万円の業務委託コストを削減**し、またこの状態が、現在も続いております。

施策 ② KPI配信システムの内製開発

ただ、全業務の全データを一括管理する体制（=データコンシェルジュ）を組織するだけでは、**解消できないツール課題**がありました。



自動化の**メンテナンスに負荷**がかかりすぎ
ビジネスのスピードについていけない



扱える**データ量に限界**あり、ひと月分を超えると、PCが固まる
年度推移の分析に負荷がかかりすぎ、ビジネスのニーズにそぐわない

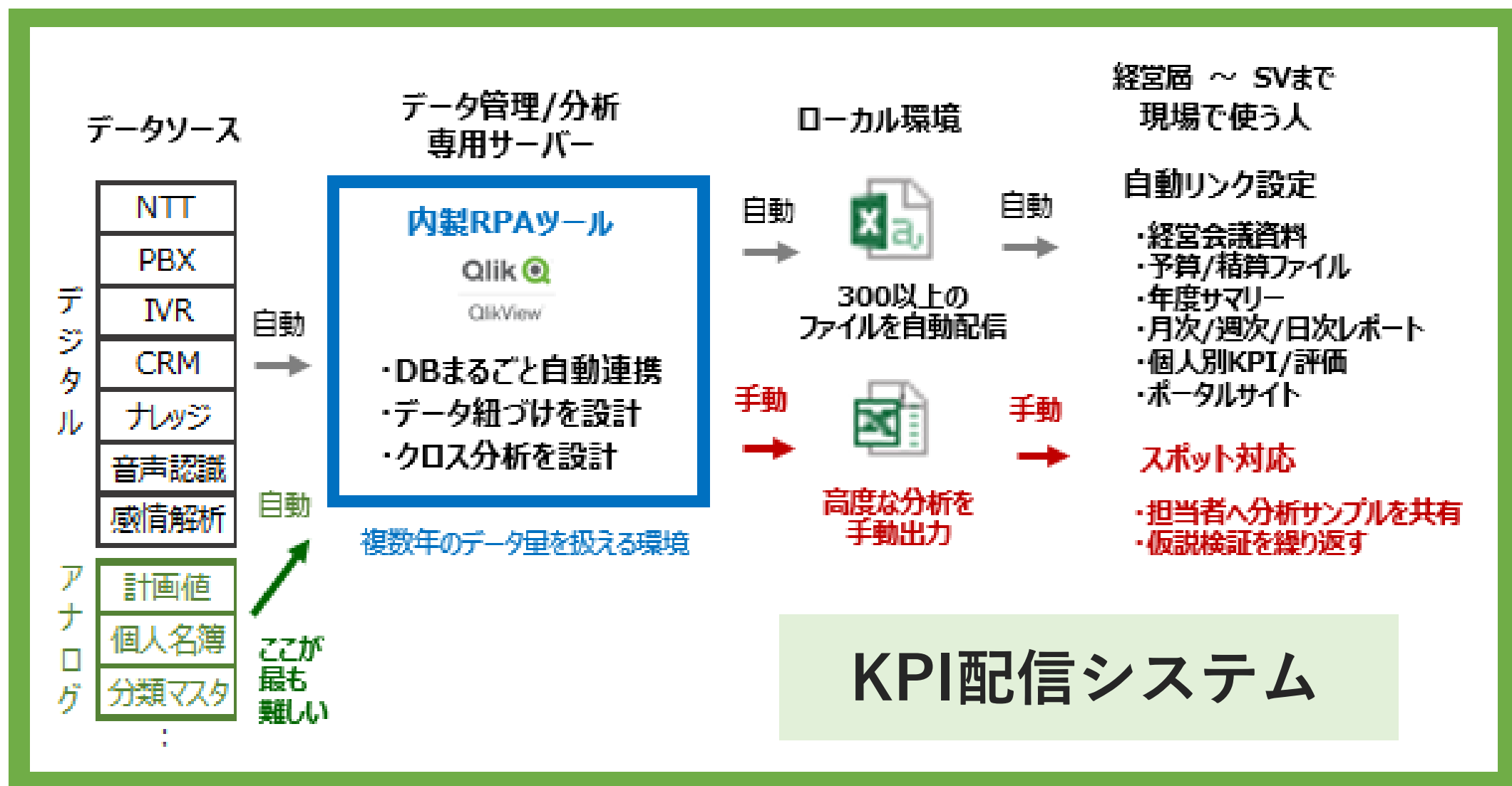


各システム**標準のレポート機能**は、**センター全体が見えにくい**
各システム上で、レポートをカスタマイズしても、**全体効率が悪い**

Excel + Access + 標準レポートを駆使した運用では、**単純なデータ取得/集計作業が完全には排除できず、データ分析のスピード感にも欠ける**ので、自分たちでコントロールできるツールを内製開発しました。

それが、**KPI配信システム**です。

具体的に言いますと、**BIツール**（QlikView）を、ダッシュボードではなく**内製RPAツール**として導入しました。



そしてその結果、**単純なデータ取得/集計コスト**を年間1,000万円削減し、毎朝、前日のセンター全体から個人別まで、KPIを自動配信できるようになり、**センター運営の利便性が向上**しました。

施策 ③ ダッシュボードの有効性トライアル

「[第4回 架け橋によって実現してきたこと（後半）](#)」

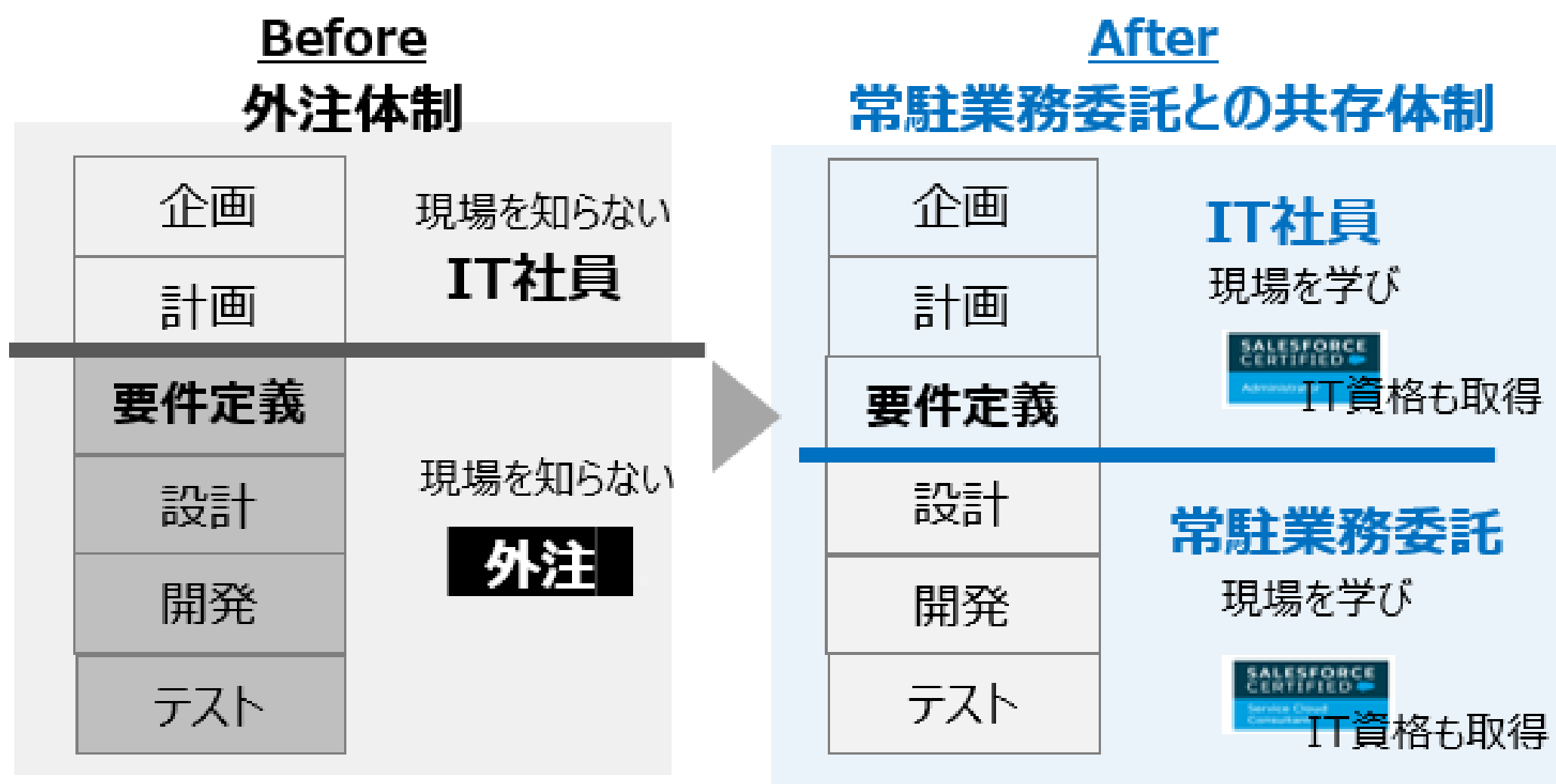
にて、お話しした内容になります。データ活用は、**得られる効果がぼんやりしており、過剰にコストを投じてしまいがち。**

ゆえに、**限界ラインを見極めるチカラ**を育成しておくことで、発生したかもしれない**不要なコストを抑える**ことができる。

施策 ④ クラウドシステムの内製開発

「[第3回 架け橋によって実現してきたこと（前半）](#)」の

「**現場とITのマルチは双方向**」にて、現場を知らないIT社員も、お客様対応を経験して、利便性に直結するシステムの要件定義を担う、とお話ししましたが、その結果、**ITチームの体制が進化**しました。

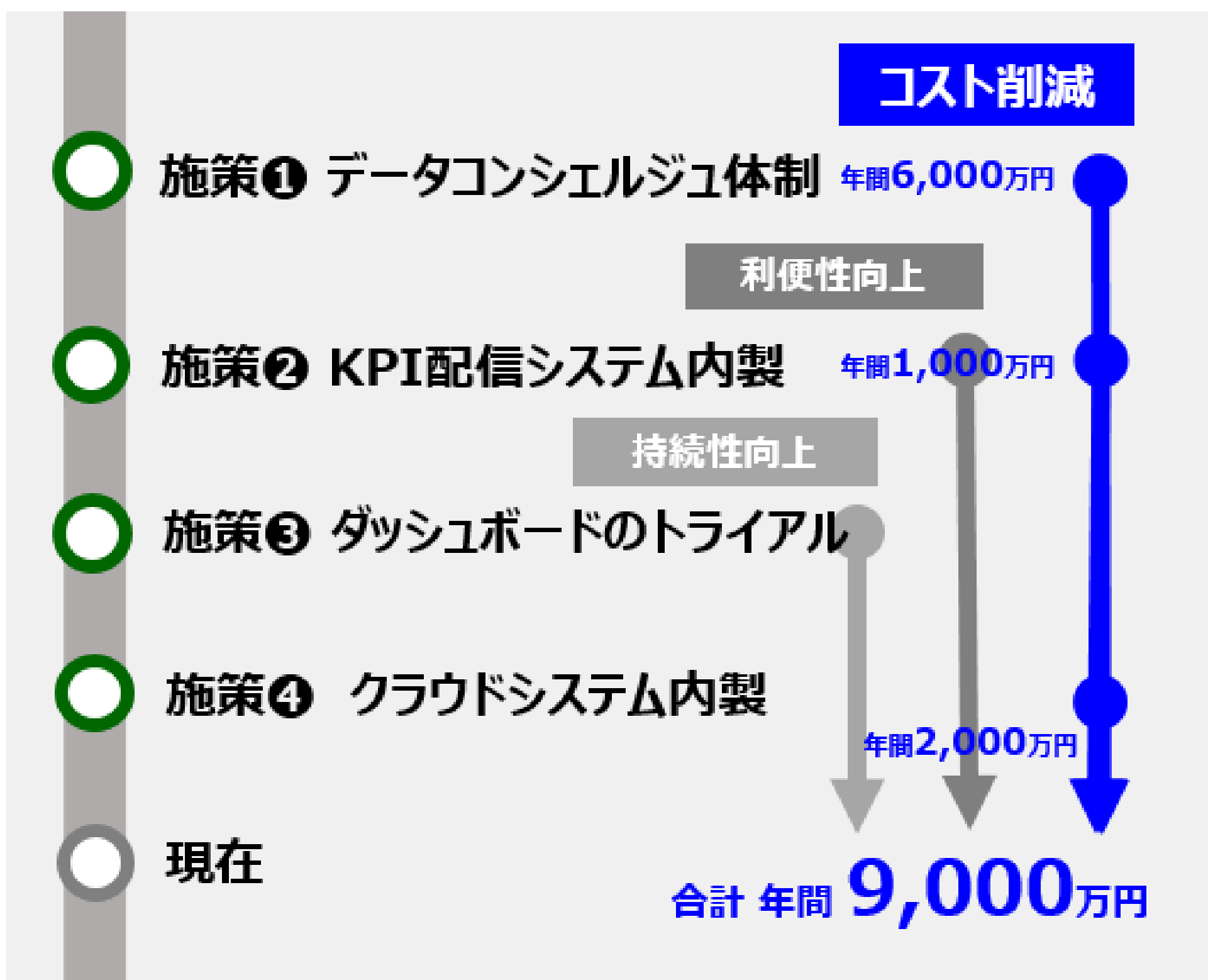


以前は、システムの要件定義は、**現場を知らない外注**に任せておりましたが、やはり、現場を知らずして、現場の役に立つシステムは作れない。

現在は、IT社員がオペレーション現場を学び、IT資格を通してITも学び、**システムの要件定義を担いながら、開発を進める体制**になりました。

実際、CRMとして利用している**クラウドシステム**（Salesforce）の開発は、**全体の90%を内製開発**できるようになり、**外注コストを年間2,000万円削減**しました。

施策①②③④をまとめたイメージが、こちらです。



2. 架け橋からのメッセージ

成果創出サイクル



必要のないコストを削減し、**最小限のリソース**で持続可能にすることで、**気軽に試せる**安心感が広がっていき、**品質向上も同時に実現**できる。

以前、データコンシェルジュの一人が、こうっておりました。

「**オペレーション現場の仕事**は、私にはできない。みんな**スゴイこと**をやっている。だから、できる限り現場をサポートしたい」

DX推進において、ITスキルの習得やデータ活用は**不可避だが、不要不急**。ゆえに、**会社の垣根を越えたノウハウ共有が不足**している。その架け橋になりたい思いから、私たちは、この連載内容をコンタクトセンターアワードで発表し、ブログ記事にいたしました。

少しでもこの思いに共感を頂けましたら幸いです。ぜひとも、みなさまと共に、**最高の架け橋**を作っていければと思います。