



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



トークスクリプトにこだわった背景



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11月17日

こんにちは。

スカパー・カスタマーリレーションズ DX推進部 中島です。

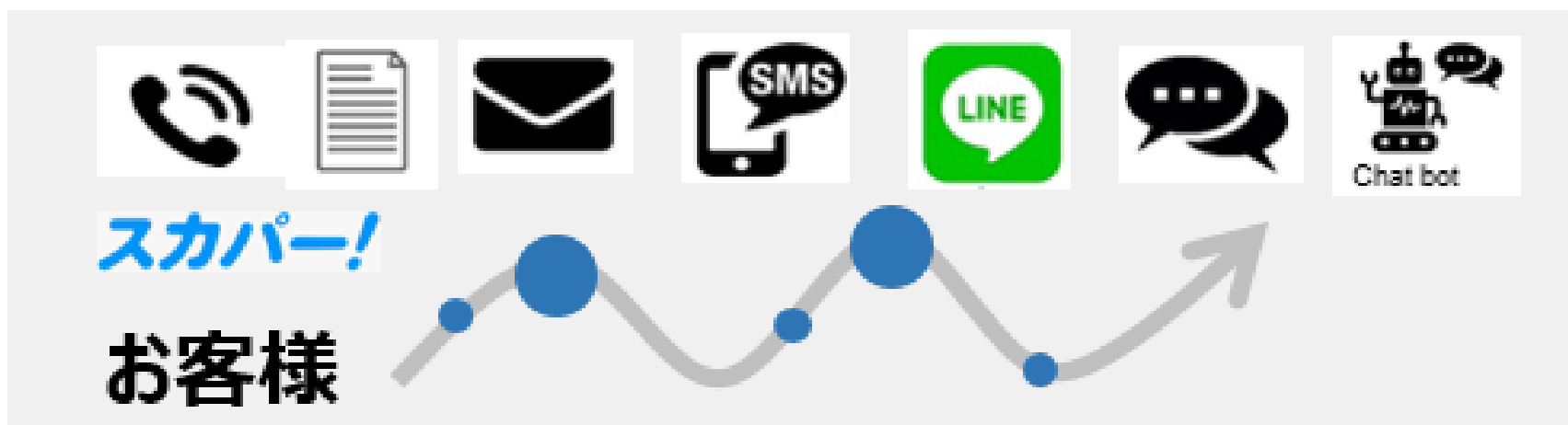
コンタクトセンターで、プロダクトマネージャーをしています。

▼ 目次

1. ノンボイス比率 .
2. 難度が高い入電比率 .
3. 有人対応の高度化 .
4. 品質と効率の課題 .

1. ノンボイス比率

みなさんのセンターでは、メール、チャット、BOTに象徴されるデジタルシフトを、どのくらい推進されておりますでしょうか。



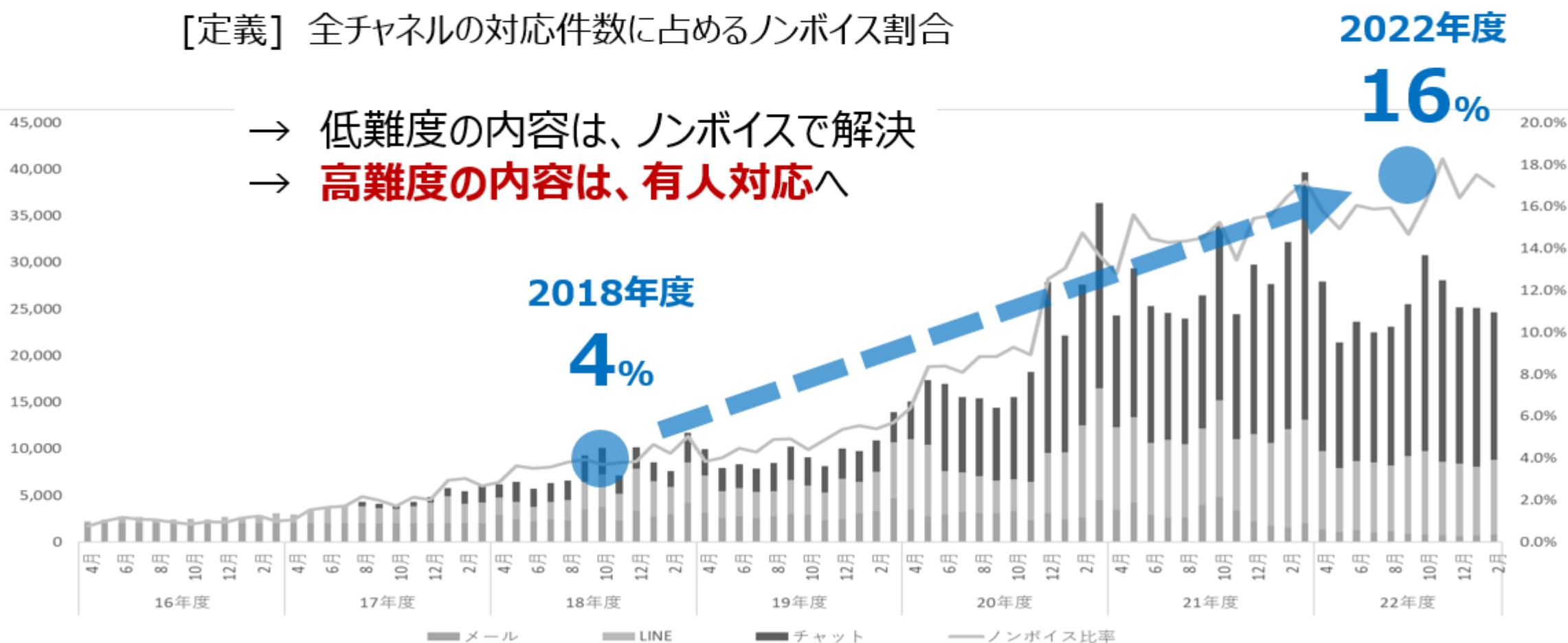
簡単な手続きや問合せは、セルフツールによる自己解決を促して、**お客様の利便性を高めながら、センター運営を効率化**していきたい。これは、どのセンターにおいても共通する“**想い**”だと思います。

実際、私たちも、**全チャネルの対応件数に占めるノンボイスの割合**（=ノンボイス比率）を上げていくことを、KPIのひとつにしました。

直近5年間で、**ノンボイス比率 12pt 増加**

[定義] 全チャネルの対応件数に占めるノンボイス割合

- 低難度の内容は、ノンボイスで解決
- **高難度の内容は、有人対応へ**



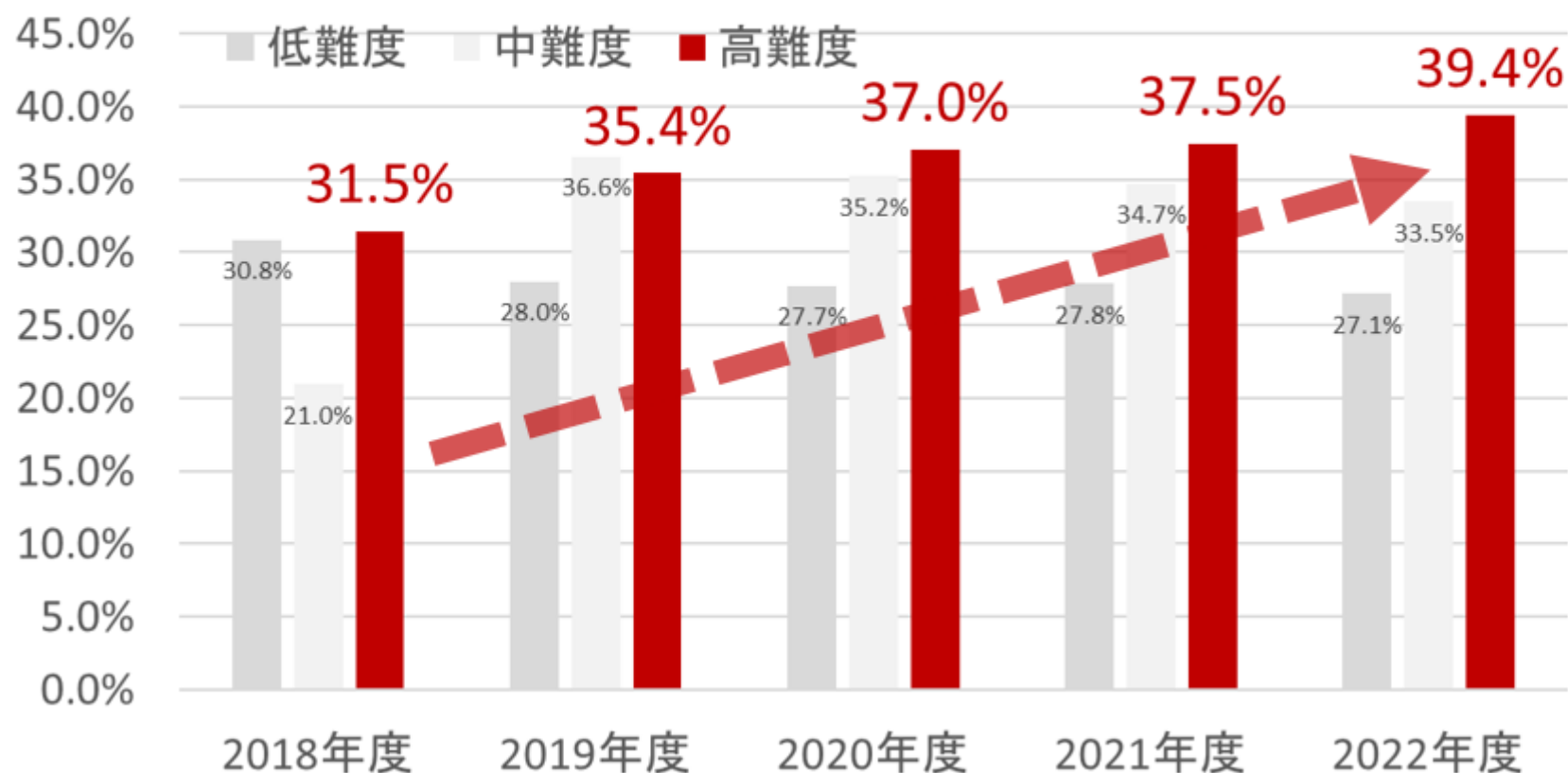
こちらが、直近5年間の、ノンボイス比率の推移です。

2018年度 4%から2022年度 16%へ、12pt 増加しました。

2. 難易度が高い入電比率

難易度が低いお問合せは、ノンボイスで解決できるようになっていく、その一方で、**難易度の高いお問合せが、有人対応に集中することになります。**

直近5年間で、高難度の入電比率 8pt 増加



コールリーズン

低難度	加入
低難度	チャンネル変更
低難度	サポート
中難度	解約
中難度	機器購入・レンタル
中難度	工事
高難度	請求
高難度	機器問合せ
高難度	視聴不可
高難度	その他

→ **高難度の入電は AHTが長い**

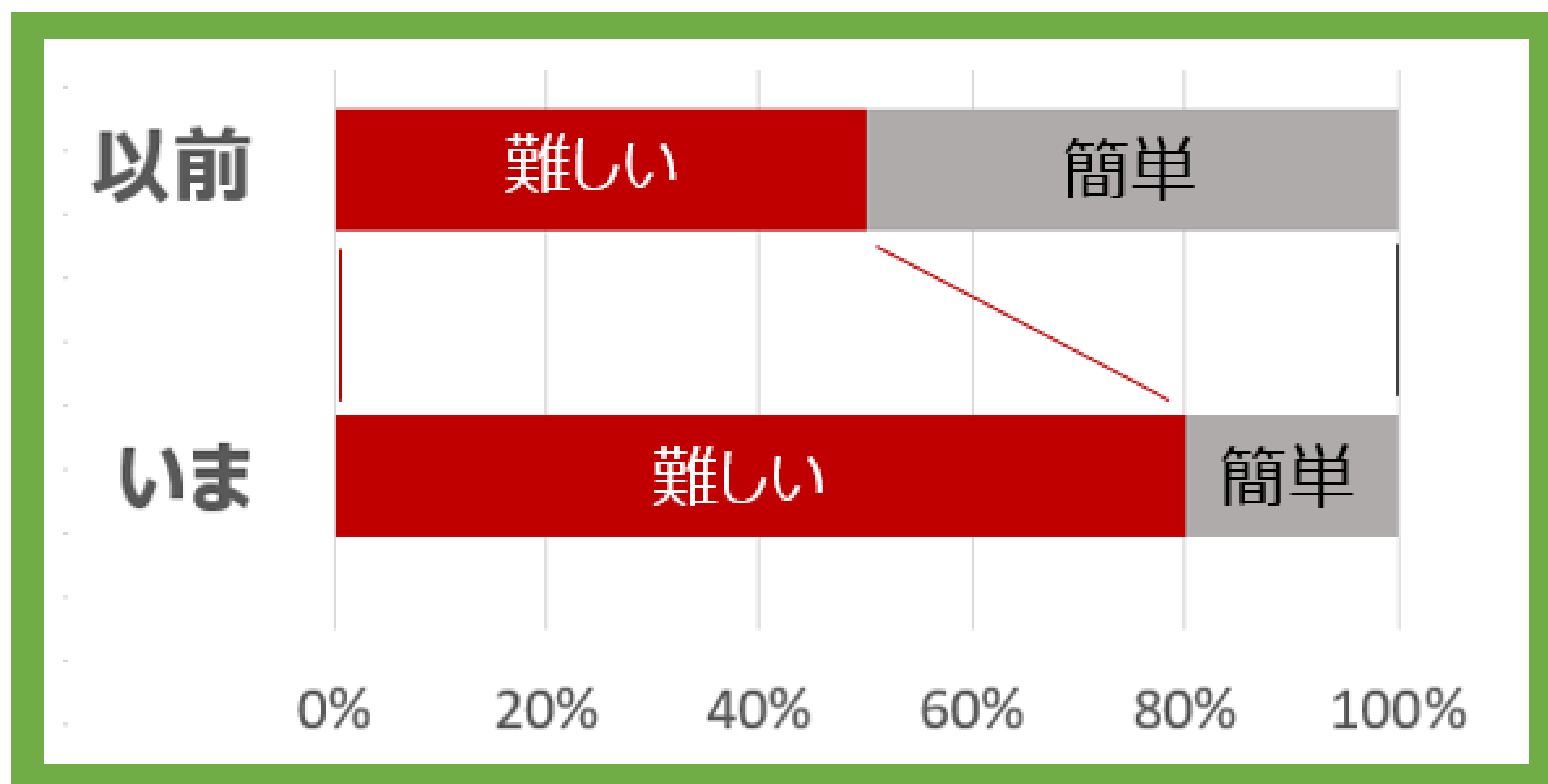
こちらは、直近5年間の、スカパー！カスタマーセンターの、コールリーズンの推移です。難易度が高いお問合せが、赤い棒グラフです。

「請求」「機器問合せ」「視聴不可」「その他」が、難易度の高いお問合せに該当しますが、直近5年間で8pt 増加しました。

また、**難易度の高いお問合せは、AHT（平均処理時間）が長い**問合せになりますので、オペレーターへの負担も増加していきます。

3. 有人対応の高度化

こちらは、概念図です。



デジタルシフトが進むことにより、有人対応の高度化は避けられません。ただ、**有人対応が高度化するからと言って、必ずしも、人材やセンター運営のコストが増やせるわけではありません。**

スカパー！カスタマーセンターでは、有人対応の入電数は、年々、減少しておりますので、**コスト削減も求められます。**

つまり、私たちは、有人対応が高度になっても、**効率を落とさず、品質も落とさず、オペレーターが疲弊しない為には、どうしたらよいか、**という課題に直面しました。

そこで、私たちは、品質と効率の課題と対策について、徹底的に考えてみました。

4. 品質と効率の課題

最新のテクノロジーを駆使すれば、オペレーターの応対は支援できそうですが、自分たちで扱えるツールでなければ、長く続かない…

品質と効率の改善には、2つの課題があると考えました。

課題① 人材育成に時間がかかる

課題② スキルの平準化が難しい

そして、この2つの課題を解決するためには、改めて、トークスクリプトを見直すことが大切ではないだろうか、と。

もし、トークスクリプトが整備されていれば？

- 少ない研修時間で、電話応対ができる
- 自己流による通話時間の伸長を抑えられる

もし、トークスクリプトが遵守されていれば？

- 案内漏れ、処理漏れを防げる
- 言葉の選び方に迷わない

つまり、品質と効率の課題の多くは、トークスクリプトで解決できます。この仮説に、私たちは辿り着き、徹底的にトークスクリプトにこだわってみることにしました。

こちらが、取り組みの沿革です。

- 2018 ① トークスクリプトの **視認性** 追求
- 2019 ① トークスクリプトの **視認性** 追求
- 2020 ① トークスクリプトの **視認性** 追求
- 2021 ② トークスクリプトの **遵守率** 徹底
- 2022 ③ トークスクリプトの **フレーズ** 感情解析

今回は、私たちが徹底的にこだわった「トークスクリプトの視認性」について、実際のトークスクリプト画面を交えて、お話します。

最後に、SPCC社員の声を、紹介します。



トークスクリプトTIPS



「実際に、**オペミスや案内ミス**があったオペレーターの原因を辿っていくと、トークスクリプトを見ていなくて…
見やすさにこだわらないと、なかなか、見てもらえない」

業務設計 (30代・男性)



「何もないと新入オペレーターはしゃべれないので、
トークスクリプトがあることで、**研修費用**が抑えられる」

品質保証 (40代・女性)

お悩みの方は、[こちらを](#)

Click

