



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



トークスクリプトの視認性 追求



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24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. トークスクリプト利用実態 .
- 2. 視認性の言語化 .
- 3. 視認性の高い構造 .
- 4. HTMLフォーマット .

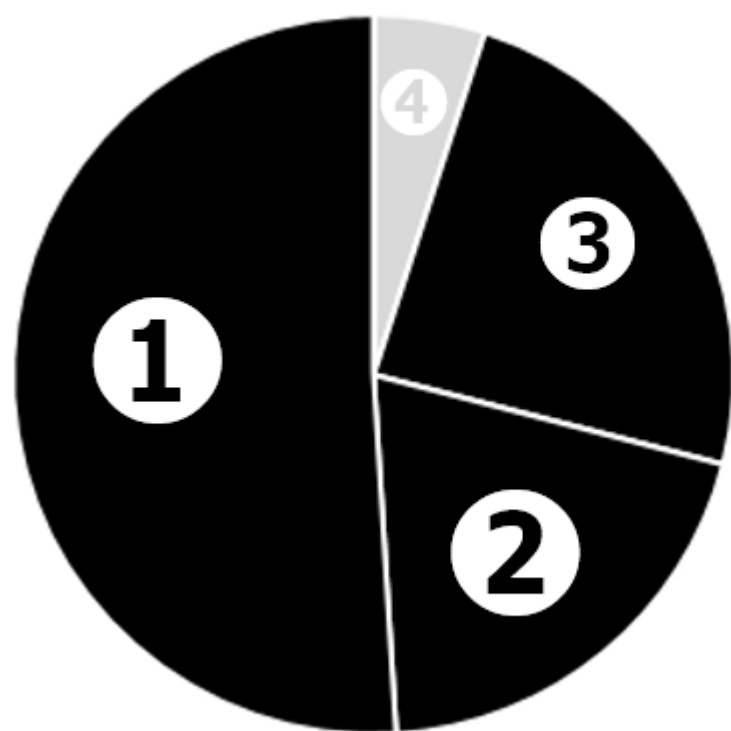
1. トークスクリプト利用実態

みなさんは、トークスクリプトを利用されておりますでしょうか。

また、どれくらいの頻度で、更新しておりますでしょうか。

コールセンター白書によりますと、トークスクリプトを用意していないセンターは5%。何かしら用意しているセンターが95%。

出典 コールセンター白書2022



95%

① 必要に応じて更新している	51%
② 定期的に更新している	20%
③ あまり更新していない	24%
④ 用意していない	5%

ただ、その更新頻度には、ばらつきがあるようです。確かに、**トークスクリプトのあるべき姿**は、あまり深く議論されて来なかったのかもしれない。そこにはまだ、**議論の余地がある**のかもしれない。

そこで私たちは、トークスクリプトに求められることを、とことん、追求することにしました。そしてその為にはまず、徹底的に、ユーザー視点に立つ必要があります。

オペレーターは、トークスクリプト以外にも、多くのツールを駆使して、電話応対をしていますので、一度、**オペレーターの総合体験を想像**してみましよう。

オペレーターは、トークスクリプトを読み上げながら…



- CRM操作
- ナレッジ確認
- 保留タイミングを伺い
- エスカレーションを判断
- 会話の着地点を探り
- メモを取り
- 顧客認証ミスを防ぎ
- 処理ミスを防ぎ
- 案内漏れを振り返り
- お客様の様子を察する

これだけ多くのことを、同時に考えます。

つまり、同時に瞬時に処理する情報量が多いので、トークスクリプトには、圧倒的な見やすさ、視認性が求められます。その為、私たちは、この視認性をひも解いて、ひとつひとつ、言葉にしていきました。

2. 視認性の言語化

オペレーターにとっての、視認性の課題を突き詰めてみた所、この一点に、集約されました。

「どこまで話したか迷子になる」

一方、トークスクリプトを管理する、管理者の課題を突き詰めた所、この2点に辿り着きました。

「どう作ればいいのか分からない」

「更新漏れが多くなる」

では一体、どうしたらよいのでしょうか…

ひとつひとつ言語化した結果がこちらです。

オペレーター

課題 どこまで話したか迷子になる

どうすればいい？



- 会話を目立たせ、**分岐をコンパクト**に表示する
- **視線誘導は、上下移動**のみにする
- ヒアリング項目の**全体像**を表示する
- **PC作業ポイント**と、すみ分けて表示する
- 関連する**FAQリンク**を、最適な位置に表示する
- 更新箇所は、**ハイライト**表示する

管理者

課題 どう作ればいいのか分からない

課題 更新漏れが多くなる

どうすればいい？

- **共通の型に沿って、**
スクリプトを作成する
- **完成形（ゴール）を**
イメージしながら、作成する
- **共通の文言は、**
複数スクリプトを、**一括置換する**

オペレーター、トークスクリプト管理者、それぞれと対話を重ねながら、ひとつひとつ言葉にしたことで、視認性を高めるにはどうしたらよいかが見えてきました。

そして、どのような「構造」が見えたのか、順番に、絵を交えて、説明いたします。

3. 視認性の高い構造

ポイントは8つです。



① ヒアリング項目

画面左に**固定表示**しておくことで、**会話の全体像**を、常に把握できる。そしてこれが、**チェックリスト**にもなっているので、案内漏れや、作業漏れを防ぐことができる。

② 直線構造

トークスクリプトが、縦に2列、3列に並んだり、右に左に斜めに動いたりすると、どこまで話したのか迷子になりやすいので、**上下にのみ移動する**、直線構造がよい。

③ 開閉パネル

話の展開によって使うかもしれない、という部分は、すべてのオペレーターに表示されていると、迷子になりやすいので、**必要な時にだけ縦に広げられる構造**がよい。

次の3つは、トークスクリプトの中身についてです。

The screenshot shows the TALKZ interface for editing a call script. The left sidebar contains a checklist of 14 items, with '1: 用件確認' (Case Confirmation) selected. The main content area displays the script for '電話注文希望' (Phone Order Request). The script includes steps like '1: 用件確認' (Case Confirmation) and '問合せ内容を確認' (Check inquiry content). Callouts highlight specific features: ④ セリフ調 (Script Tone) points to the script text, ⑤ PC作業ポイント (PC Work Point) points to a section about internet orders, and ⑥ FAQリンク (FAQ Link) points to a link labeled 'オンラインショップ' (Online Shop).

④ セリフ調

画面左の ①ヒアリング項目 だけでは、言葉を紡げない新人であったとしても、**必要最小限に洗練したセリフを、そのまま読める**ので安心。

⑤ PC作業ポイント

セリフとセリフの間に、適切なタイミングで、**PC作業も指示**されているので、作業漏れを防ぐことができる。

⑥ FAQリンク

関連する資料が、セリフとセリフの間に、適切なタイミングで掲載されているので、探す手間が省ける。

最後の2つは、トークスクリプトを管理する、管理者のポイントです。

The screenshot displays the TALKZ system interface for managing call scripts. On the left, a sidebar contains a 'テンプレート' (Template) section with various blocks like 'お客様番号/カード番号', '電話番号', '氏名', etc. The main area shows a list of scripts with columns for actions (e.g., '話す', '注釈') and script content. A 'ドラッグ&ドロップ' (Drag & Drop) feature is highlighted, showing a script being moved. At the bottom, there are buttons for 'キャンセル' (Cancel), '非公開で一時保存' (Save as draft), and '公開する' (Publish).

⑦ テンプレート

豊富なテンプレートがあれば、型に沿って選ぶだけで作れるので、どう作ればいいのか、と迷う心配がない。

⑧ ドラッグ&ドロップ

完成形の画面をイメージしながら、修正できる。

視認性は、オペレーターだけの問題ではありません。

トークスクリプトの管理者が、トークスクリプトの完成形をイメージしながら、作り易い構造になっていることも、**回り回って、オペレーターの視認性を高める**ことになると、私たちは、考えています。

4. HTMLフォーマット

また、トークスクリプト画面のイメージからお察しの通り、私たちは、ExcelやPowerPointではなく、**HTML形式のWEBフォーマット**を採用しました。なぜなら、ExcelやPowerPointでは、私たちが**こだわりたい視認性**や、**管理者の修正作業に限界**があると感じたからです。

The screenshot displays the TALKZ web interface for managing call scripts. The interface includes a sidebar with navigation options like 'ステータス', 'ブロッカー一覧', and '関連FAQ'. The main area shows a list of call scripts with columns for actions (e.g., '話す', '注釈'), script content, and search filters. Annotations are overlaid on the screenshot:

- A black box at the top center contains the text: **SVは、ITスキルが苦手**
- An arrow points from this box to a script entry.
- A black box with the text **⑧ ドラッグ&ドロップ** is positioned over a script entry, with an arrow pointing to it.
- Below that, another arrow points to a script entry with the text **画面をイメージしながら直せる**.
- At the bottom, a yellow box highlights the text **SVがノーコードで修正できる**.

At the bottom of the interface, there are buttons for 'キャンセル', '非公開で一時保存', and '公開する'.

ただ、HTML形式のWEBフォーマットの管理には、**学習コスト**がかかり
ますので、**ITスキルを苦手とするSVやMGRには抵抗**があります。

そこで私たちは、**HTMLの知識が無くても、ノーコードで、⑧ドラッグ
&ドロップで、WEBフォーマットのスクリプト作成**ができるように、開
発を重ねていきました。

以上、8つのポイントにこだわったHTMLの共通フォーマットを、紙や
Excel、PowerPointのトークスクリプトと**比較した〇×表**が、こちらで
す。

	見やすい						作りやすい	
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
	① ヒアリング項目	② 直線構造	③ 開閉パネル	④ セリフ調	⑤ PC作業ポイント	⑥ FAQリンク	⑦ テンプレート	⑧ ドラッグ&ドロップ
紙	×	×	×	○	×	×	×	×
Excel	△	×	×	○	△	△	△	×
PowerPoint	△	×	×	○	△	△	△	×
HTML	○	○	○	○	○	○	○	○

私たちが完成させた**HTMLの共通フォーマット**は、見やすさ、作り易さ、
すべてのポイントで、優れたフォーマットになったと、自負しております。

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、どのようにトークスクリプトの遵守をオペレーターに呼び掛けていったのか、「トークスクリプトの遵守率 徹底」についてお話します。

最後に、SPCC社員の声を、紹介します。



トークスクリプトTIPS



「言葉の選び方は、**人生経験**が出てしまう。企業としての
対応レベルを保つには、**同じ言葉を使ってもらう**必要がある」

業務設計 (40代・女性)



「Excelがダメではないんだけど、HTMLでキレイに
お化粧されたスクリプトと比べると、それを**毎日見る**
オペレーターからの**信用度**が、**無意識レベル**で違う」

品質保証 (30代・女性)

お悩みの方は、[こちらを](#)

Click

