



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遵守率 徹底



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12月1日

前回、視認性の高いトークスクリプトの構造についてお話しましたが、どれだけ視認性を追求しても、**利用されなければ、効率と品質の改善には繋がりにくい**です。今回は、トークスクリプトの利用状況を把握する難しさと大切さについて、お話します。

▼ 目次

1. [トークスクリプト参照状況](#)
2. [トークスクリプト遵守率？](#)
3. [トークスクリプト参照ゼロ率](#)
4. [参照回数とオペミス率](#)

1. トークスクリプト参照状況

みなさんは、オペレーターのトークスクリプトの参照状況を確認したいと考えたことはありますか。また、**そのデータは、どうすれば取得**できるでしょうか。

私たちは、HTMLフォーマットのトークスクリプトを利用しておりますが、HTMLのログデータでも、GoogleAnalyticsでも、**オペレーターごとの利用ログは、簡単には取得できません**でした。

恐らく、この問題は、**ExcelやPowerPointのトークスクリプト**を利用されているセンターでも、**同じように悩まれる**ポイントかと思えます。

SPCCでは、トークスクリプトの利用状況を把握する為に、システム管理の効率化ツールとして導入していた**SKYSEA**を活用しました。

在宅ワークが進んだ今、多くの企業では、**システムの監視ツール**を導入しているかと思えます。操作ログはおまけの機能ではありますが、PC上の全操作ログが取得できるのなら、これを利用できないだろうか、と考えました。



SKYSEAとは?

→ システム管理の効率化、
システム運用/監視の工数削減ツール

社内活用例

- ① IT資産管理
- ② 不正な端末・外部媒体の使用制御
- ③ ソフトウェアの一括配布
- ④ **操作ログの収集/解析**

→ 在宅勤務時間の可視化
→ 過重労働の抑制

操作ログは、おまけ機能

そして、SKYSEAの操作ログを調べていきましたが、オペレーターごとのトークスクリプト利用状況が分かるのは、SPCCでは、SKYSEAの操作ログだけでした。確認結果が、こちらの○×表です。

オペレーターごとの参照データを取得できる？

		Salesforce ログ	HTML ログ	Google Analytics	SKYSEA ログ
ナレッジ	Salesforce	△	×	×	○
トークスクリプト	HTML	×	×	×	○

オペレーターごとの参照データがあれば、**参照しない理由を確認して、改善活動ができる**、つまり、トークスクリプト遵守率が分かる、と期待して、さらに、分析を進めていったのですが、行き詰りました。

2. トークスクリプト遵守率？

トークスクリプトの遵守を定義するには、**トークスクリプトの参照が必要な入電だったのか**、その分母を特定する必要があります。ただ、複雑なスカパー！のサービスでは、トークスクリプトが100本以上ありますので、**どのトークスクリプトが必要だったのか、その母数を特定するのは困難**でした。

例えば、再加入を希望する音声ガイダンスから入ってきた電話であっても、必ずしも、再加入のトークスクリプトを使うとは限りません。ご用件によっては、**トークスクリプトを使う必要がないこともあります**。

スカパー！カスタマーセンター（総合窓口）

音声ガイダンス

▼ご加入を検討中のお客さま

1 新規加入に関するお問い合わせ

2 再加入に関するお問い合わせ

トークスクリプトインデックス

▼チャンネル追加・解約・変更

▼番組ガイド誌

▼基本属性変更

▼加入／再加入

対応スキル	スカパー
加入	お試し体験
	お試し体験（工事業者受付）
	お試し体験（代理店工事業者）
	口頭本登録
	口頭本登録（複数台・過去契約あり専用）
	—
	再加入
	翌月再加入
カムバックサポート	

ご用件によっては、
トークスクリプトは必要ないこともある

そこで、少し視点を変えてみました。

3. トークスクリプト参照ゼロ率

オペレーターにフィードバックして、改善活動ができればよいのですから、トークスクリプトの遵守率という定義にこだわる必要はありません。トークスクリプトを見たかどうかに注目するのではなく、**トークスクリプトを全く見ていないことに注目してもいい。**

そこで、トークスクリプトを全く見ていないオペレーター、**参照ゼロのオペレーター**を特定して、フィードバックすることにしました。こちらが、各拠点別に、スクリプト参照ゼロ率を算出した結果です。

拠点	分子	分母	参照ゼロ率
	参照ゼロ人数	応答人数	
札幌	35	76	46%
札幌Rezo	29	65	45%
みなとみらい	14	56	25%
目黒	8	12	67%
沖縄	13	69	19%
合計	99	278	36%

そして、オペレーター別にドリルダウンした結果がこちらです。

オペレーター名	応答数	トークスクリプト	
		参照回数	参照時間
Aさん	14	0	0:00:00
Bさん	196	0	0:00:00
Cさん	189	287	0:23:13
Dさん	161	21	0:00:49
Eさん	98	0	0:00:00
Fさん	56	0	0:00:00

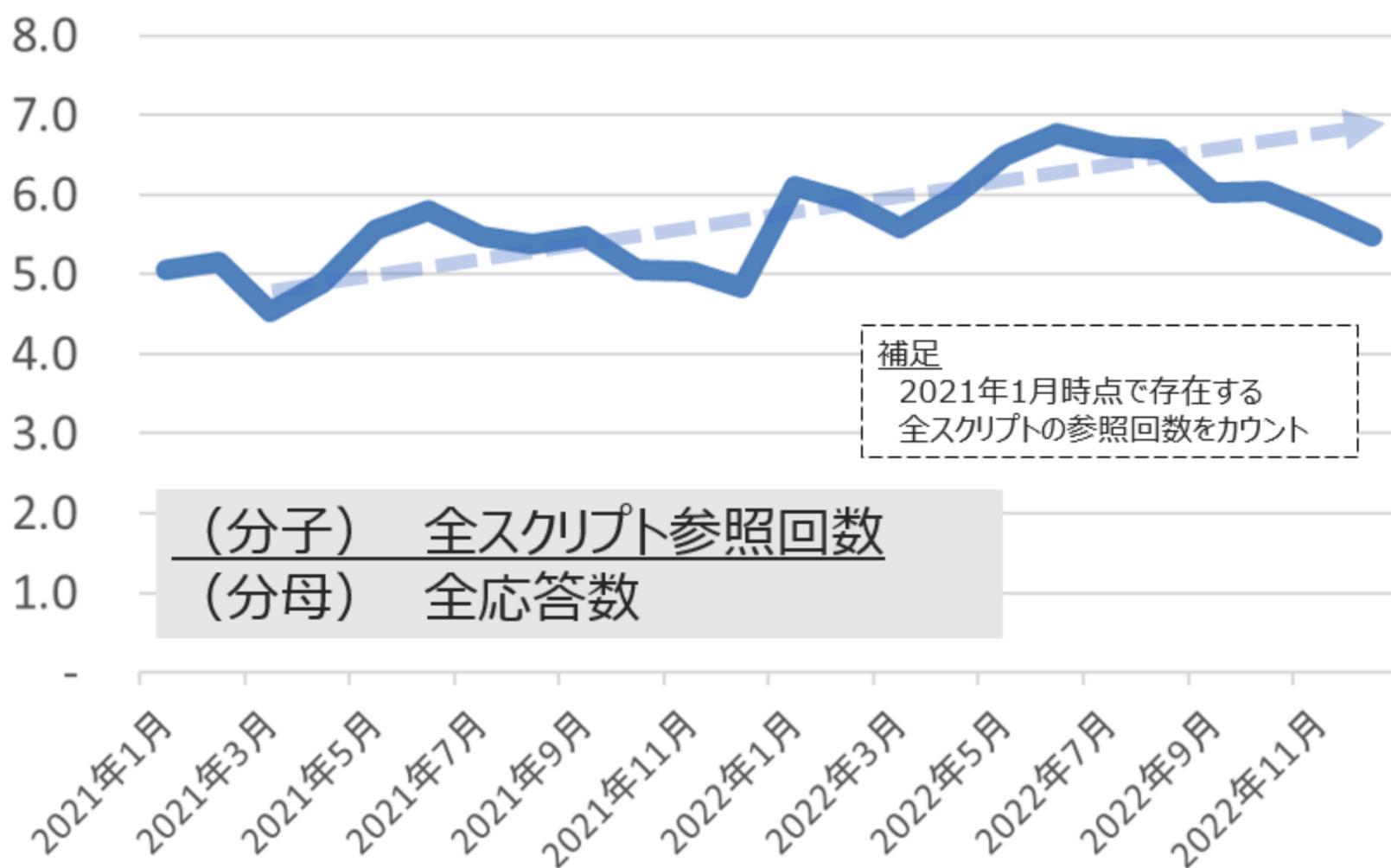
なぜ、トークスクリプトを全く参照していないのかを軸にして、管理者とオペレーターが対話を重ねることで、徐々に、トークスクリプトの参照回数が増えていきました。

4. 参照回数とオピミス率

こちらが、スカパー！カスタマーセンター全体の、直近2年間の、1応答あたりの、スクリプト参照回数の推移ですが、折れ線グラフが増加傾向にあると、見て取れるかと思います。

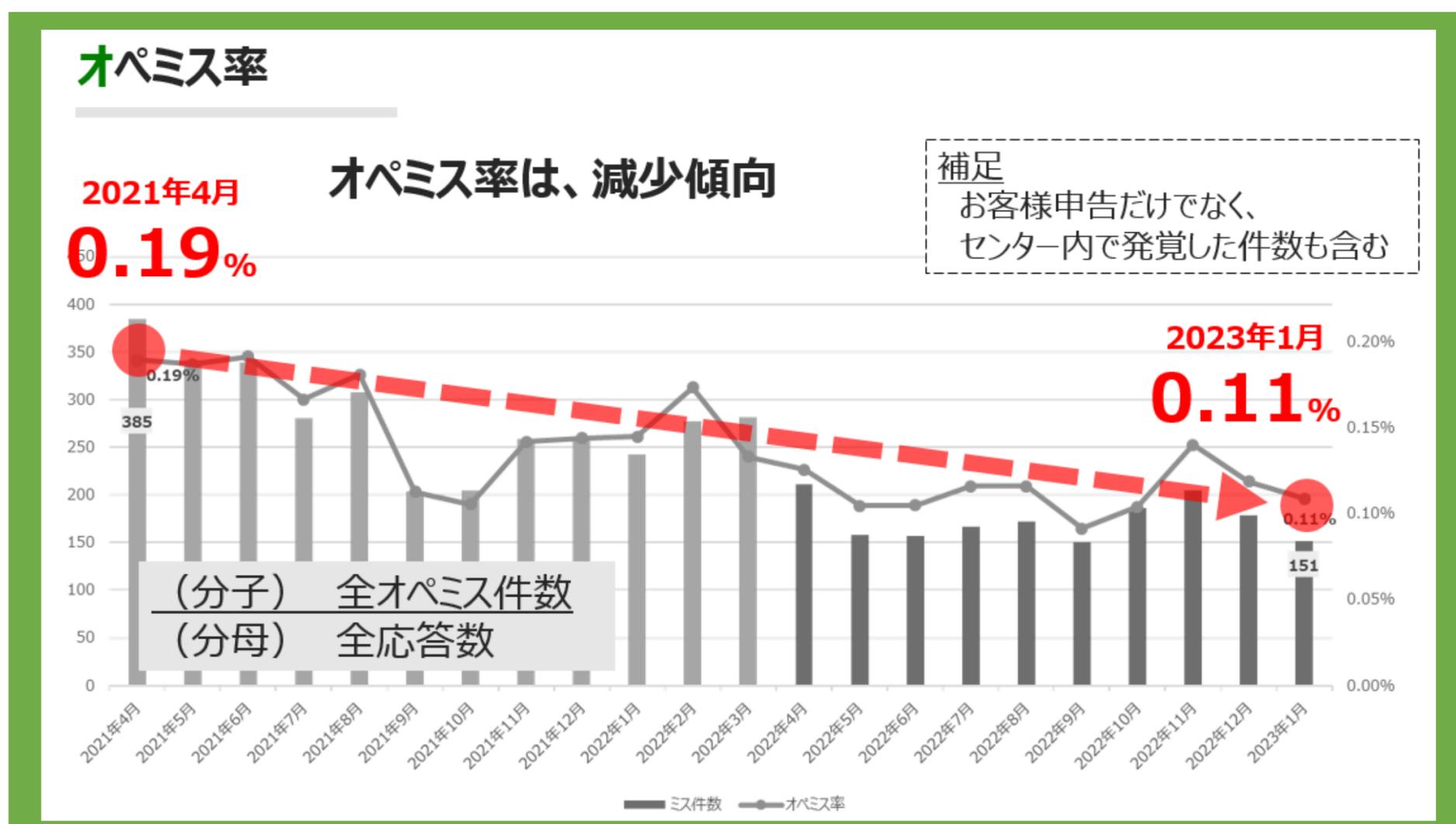
スクリプト参照回数

1応答あたりの、スクリプト参照回数は、増加傾向



そして、このトークスクリプト参照回数の増加と反比例するようにして、**オペミスが減って**いきました。

こちらをご覧ください。折れ線グラフが、直近2年間の、**オペミス率の推移**、棒グラフが、**オペミスの件数の推移**を示しています。どちらも、減少傾向にあることが、お分かりいただけるかと思います。



このように、私たちは、トークスクリプトの利用を推進することで業務品質の改善に繋がられたのですが、**用意されたフレーズに納得感が無いと、オペレーターは、自己流のフレーズにシフトして**しまいます。

そこで、今回は、どのようにしてフレーズに納得感を持たせていったのか、「感情解析」を交えて説明します。

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

最後に、SPCC社員の声を、紹介します。



トークスクリプトTIPS



「Excelのスク립トだと、全部がバーってあって、情報が盛りだくさんで、分岐を含めて、**全部見えている状態**なので、進むところを間違ってしまうリスクがある」

現場MGR (30代・女性)



「Excelやパワポのスク립トは、隠すことができないので、どこまで情報を掲載するのか悩むことになる。HTMLの開閉パネルであれば、必要に応じて隠す前提で準備ができるので、**情報を余すことなく掲載**できる」

現場MGR (30代・男性)

お悩みの方は、[こちらを](#)

Click

