



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12月15日

『 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、どうしたらよいのか… 』

第1回で、私たちの課題をこのように説明しました。そして、「**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る**」という仮説に基づいて、徹底的にトークスクリプトにこだわってきました。

最終回では、トークスクリプトにこだわった5年間の取り組みによって、**効率と品質のKPIがどう推移していったのか**をお話します。

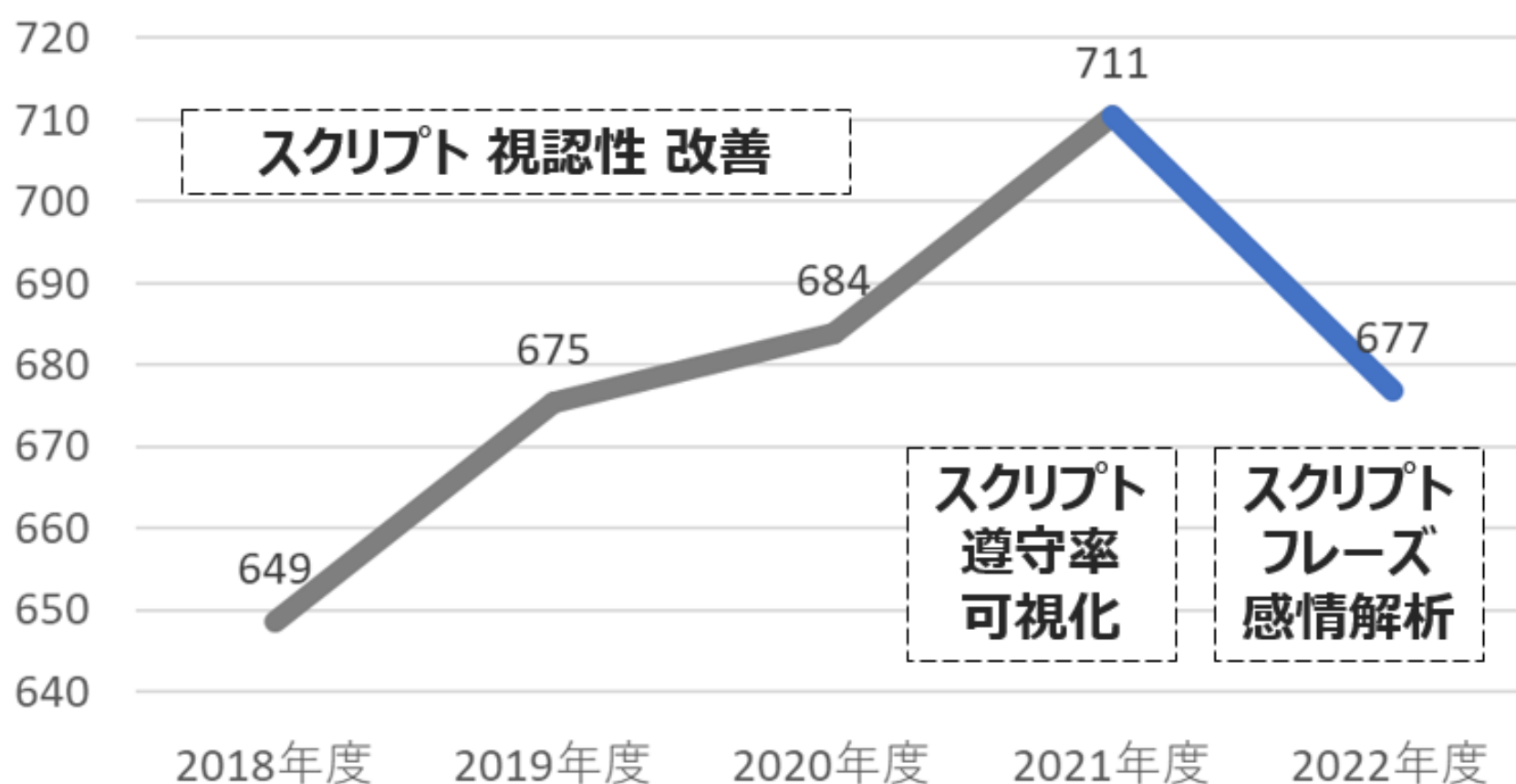
▼ 目次

- [1. 総合成果① 効率 - AHT](#)
- [2. 総合成果② 品質 - NPS](#)
- [3. 総合成果③ 従業員満足 - 離職率](#)
- [4. SPCCオリジナル製品「TALKZ®」](#)

1. 総合成果① 効率 – AHT

一つ目は、効率の成果、AHTです。こちらをご覧ください。

**AHTが長い 高難度の入電比率が増加し、
2021年度までAHTが増加したが、2022年度より、AHT削減**



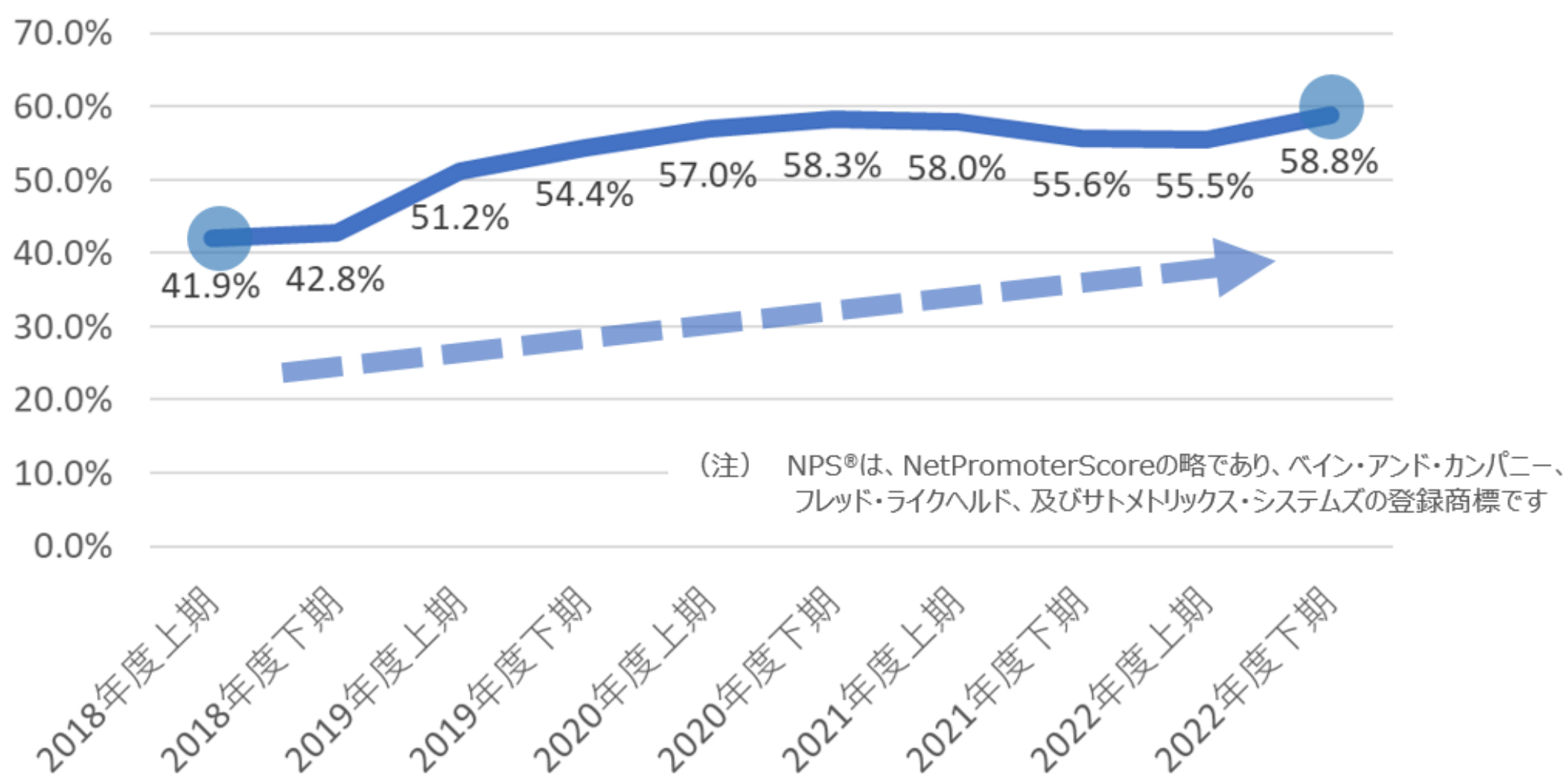
AHTが長い、難易度の高い入電比率が増加していると、[第1回「3. 有
人対応の高度化」](#)で説明しましたが、**2021年度までは、それと共に、
AHTが増加していきました。**

ただ、トークスクリプトの視認性、遵守率、フレーズの納得感、ひとつひとつ改善を重ねていった結果、**2022年度より、AHTを削減**できました。

2. 総合成果② 品質 – NPS

二つ目は、品質の成果、NPSです。こちらをご覧ください。

直近5年間で、NPS®は 17pt 向上

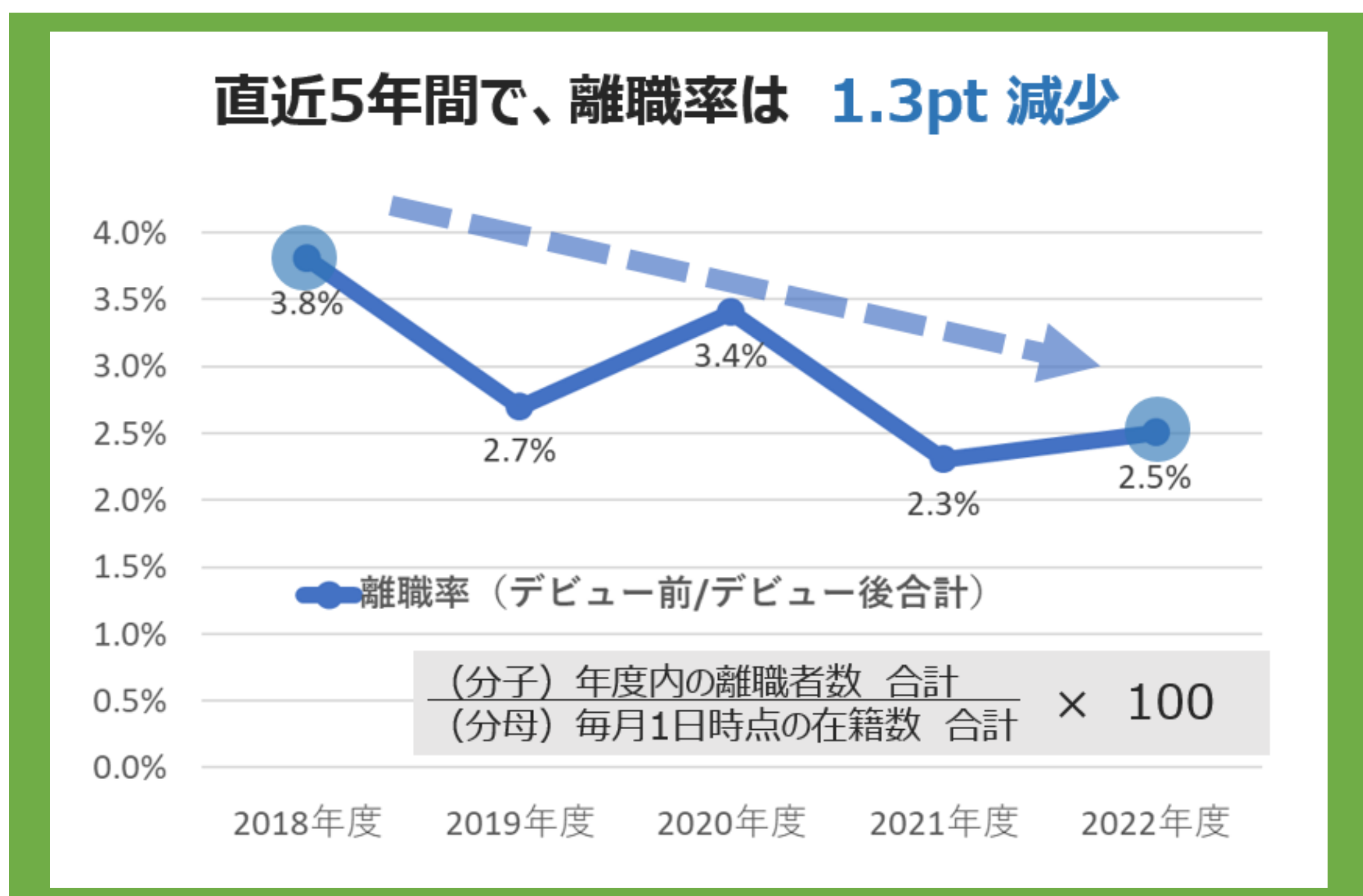


厳密に言いますと、このNPSは、トランザクションNPS、T-NPSを指していますが、**直近5年間で、T-NPSは、41.9%から58.8%へ、17pt 向上しました。**

これは、**効率の改善と品質の改善が、同時にできている結果**であると、私たちは考えています。

3. 総合成果③ 従業員満足 – 離職率

三つ目は、従業員満足の成果、離職率です。こちらをご覧ください。



直近5年間で、**離職率は、1.3pt減少**しました。

成果① 有人対応が高度になっても、効率を維持

成果② コストをかけずに、効率と品質を同時に改善

成果①②だけを聞くと、オペレーターにかなりの負担がかかりそうですね。ただ、直近5年間、離職率が減少傾向であることから、**オペレーターの過度な負担にはなっていない**と、私たちは考えています。

以上、3つの総合成果をまとめます。

効率 UP AHTが長い高難度の入電比率が増加し
2021年度までAHTが増加したが
2022年度より、**AHT削減**

品質 UP 直近5年間で、T-NPSは **17pt 向上**

ES UP 直近5年間で、離職率は **1.3pt 減少**

私たちSPCCは、デジタル化が加速し、有人対応が高度化しても、
トークスクリプトにこだわり、最先端ITを活用することで、
効率は向上、品質も向上、ES（従業員満足度）も向上しました。

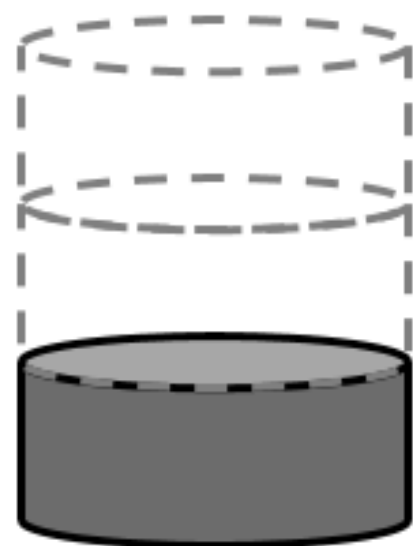
もちろん、トークスクリプト以外の施策も行ってきましたが、**オペレーターにとって最も身近なツールを見直した**ことが、成果に大きな影響を与えたと考えています。

4. SPCCオリジナル製品 「TALKZ®」

また、[第2回「トークスクリプトの視認性 追求」](#)でお話しました、
オペレーション現場のSVでも、直感的に、視認性の高いHTML形式の
トークスクリプトを作成/編集できる
ツールがこちら、
TALKZ®（トークズ）です。



実際、当社の実績では、トークスクリプトの新規作成や修正にかかる工数を**67%削減**できると、確認できております。



トークスクリプト
新規作成/修正にかかる工数を

67% 削減

(当社実績)



TALK®は

25年のスカパー！カスタマーセンター運営ノウハウを
トークスクリプトの生成を通じて共有できる製品

無料トライアル可

このTALKZ®は、トークスクリプトの生成を通じて、**スカパー！カスタマーセンター運営ノウハウを、コンタクトセンターのみなさまに共有できる製品**です。ユーザー単位のお手頃価格で、無料トライアルから可能となっておりますので、ご興味/ご関心がございましたら、是非、お問合せください。

私たちSPCCは、**みなさまの最高の架け橋**となることで、コンタクトセンター業界の発展に貢献していきたいと思っております。



最後に、SPCC社員の声を、お届けします。



トークスクリプトTIPS

「開閉パネル機能を実装できるかどうか、

Excelではなく、HTMLのトークスクリプトにした理由。

多数の人が同時に開くにも、Excelだと限界があった。



平面的なトークスクリプトならPDFでもいいけれど、
分岐が多かったり、リンクで他のページに飛ばしたり
するのは、HTMLじゃないとやり難かった」

WEBデザイン (30代・女性)

操作性	
すぐにできた	65.2%
できた	26.1%
どちらともいえない	8.7%
あまりできなかった	0.0%
全然できなかった	0.0%

視認性	
大変見やすい	26.1%
見やすい	60.9%
どちらともいえない	13.0%
見づらい	0.0%
大変見づらい	0.0%

満足度	
大変満足	30.4%
やや満足	21.7%
普通	30.4%
やや不満	17.4%
大変不満	0.0%



オペレーター

「上か下への分岐なので、とても分かりやすい」

「文字が大きくて見やすいので、文章を追いやすい」

「閉じてある場所 (=開く場所) が分かりやすい」

お悩みの方は、[こちらを](#)

Click

