



宮川 正俊

株式会社スカパー・
カスタマーリレー
ションズ

CXデザイン部
品質保証チーム



トークスクリプトは本当に必要？



宮川 正俊 株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ CXデザイン部_品質保証チーム
2023年12月15日

こんにちは。スカパー・カスタマーリレーションズ CXデザイン部 宮川です。コンタクトセンターで、人材育成や品質管理を担当しています。

お客様対応が高度になり、お客様ひとり一人に寄り添った対応が必要になると、「トークスクリプトは必要ない」という声が聞こえてきます。

この回では、コンタクトセンターにとって「**本当にトークスクリプトは必要なのか？**」という点について、品質管理の視点からお話します。

▼ 目次

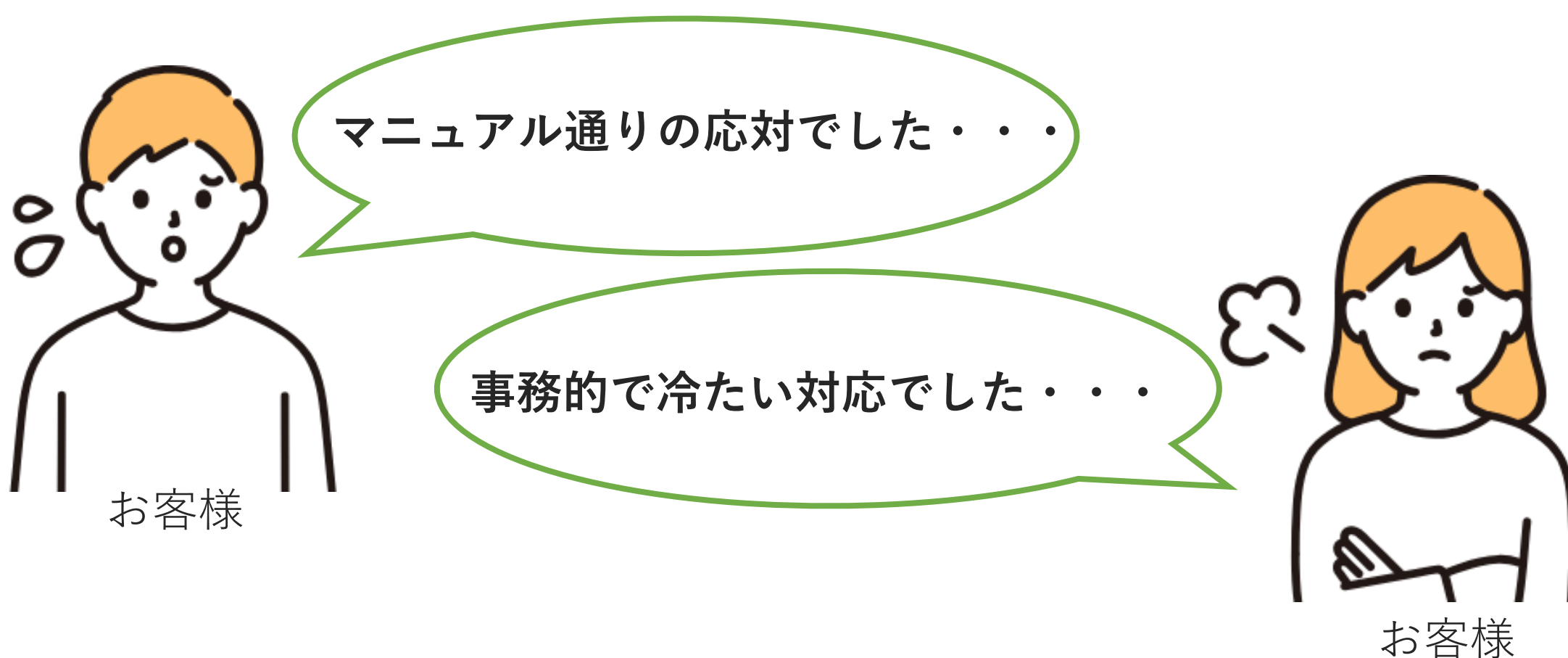
- [1. トークスクリプトによる対応品質の低下](#)
- [2. お問い合わせの高難易度化](#)
- [3. トークスクリプトに求める条件](#)
- [4. トークスクリプトの見直し効果](#)
- [5. まとめ](#)

1. トークスクリプトによる応対品質の低下

みなさんのセンターでは、T-NPS（ネットプロモータースコア）やVOC（ボイスオブカスタマー）を収集していますか？

SPCCにも、日々、様々なお客様の声が寄せられています。

その中で、このような声は多くないでしょうか？



折角お電話をいただいたのに、お客様の気持ちに寄り添えていなかった声です。恐らく、トークスクリプトやナレッジの**文章をそのまま読み上げてしまっている**ことが原因になっている可能性があります。

また、読むことに集中してしまい、お客様に合わせたスピードで会話ができない、説明が端的になりすぎることもあるのではないのでしょうか。

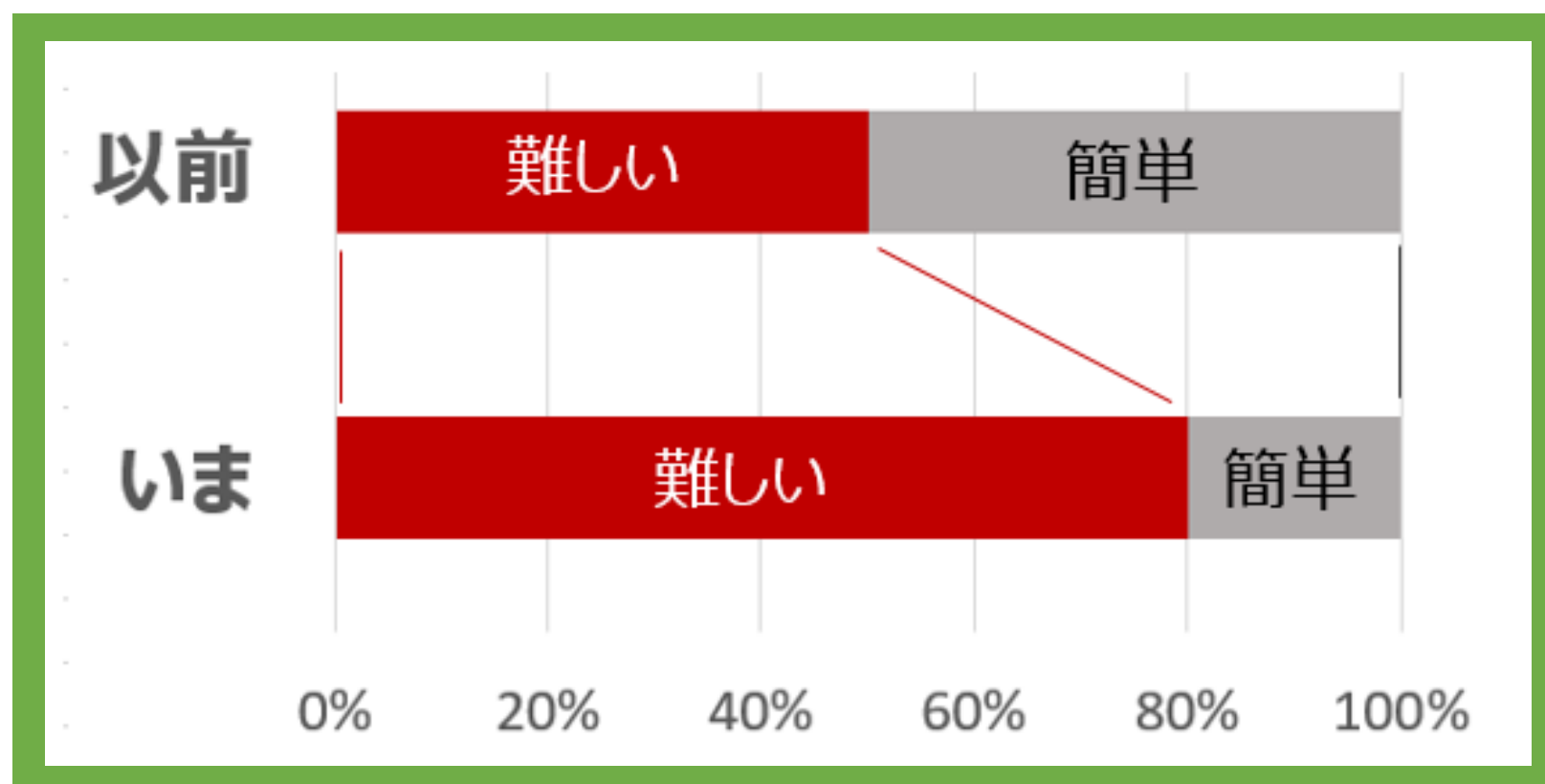
SPCCでも、T-NPSスコアが低いオペレーターの多くは、このような課題がありました。

2. お問い合わせの高難易度化

もう一つ、トークスクリプトの力が発揮できない理由として「有人対応の高度化」が挙げられます。

近年、コンタクトセンターでは、セルフツールの導入が急速に進み、簡単なお問い合わせや、お手続きは、お客様ご自身に解決していただける環境になってきています。

SPCCも同様に、高難易度のお問い合わせの入電割合が増加しています。（以下は概念図です）



高難易度のお問い合わせに対して、スムーズな対応をするためには**トークスクリプトは必要**。しかし、そのようなお問い合わせはフリートークの要素が多く、**トークスクリプトは不向き**です。

しかし、私たちには「人ならではの柔軟なフリートークを提供する為には、**基礎となる型が必要**である」という信念があり、まずは、徹底的にトークスクリプトを見直そう！と決断しました。

3. トークスクリプトに求める条件

私たちは、これまでの品質活動を軸に、以下の内容にこだわりました。

■ トークスクリプトに求めた5つの条件

- ① 手続きの全体像が瞬間的に把握できること
- ② 複数の分岐があっても、迷わない（間違わない）こと
- ③ 読み上げていると感じさせないこと
- ④ お客様からの質問に対して回答しやすいこと
- ⑤ トークスクリプトの使用状況が確認できること

こだわった詳細を説明します。

「① 手続きの全体像が瞬間的に把握できること」

手続きの全体像がわからないと、言葉に感情が込められなくなってしまい、結果、棒読みになってしまう。

The screenshot shows a software interface for managing scripts. On the left, there is a sidebar menu titled 'ブロッカー一覧' (Blocker List) with a red dashed border. It contains a list of items with checkboxes: '1: ステータス判断表', '2: 約款了承', '3: 対象カード番号', '4: 追加商品の確認', '5: 受付可否の確認', and '6: CH追加受付前の確認'. The first item is highlighted in orange. The main content area shows a script titled 'トークスクリプト一覧 > [ス] チャンネル追加' with buttons for '編集' (Edit) and '再利用' (Reuse). Below the buttons, there are sections for 'CH追加/解約/...' and 'チャンネル・パック...'.

ヒアリング項目を一覧で表示する。
 手続き前に、会話の流れを把握できる。
 ※ベテランのオペレーターはヒアリング項目のみで対応も可能

「②複数の分岐があっても、迷わない（間違わない）こと」

分岐は、必要なものだけ表示したい。

ここは、効率と品質に対して非常に重要なポイントでした。

5 : 受付可否の確認

契約ステータス・滞納ステータスを確認

以下①~②のいずれにも当てはまらない場合は 次へ

① 契約ステータス：「本登録」以外

② 滞納ステータス：「正常・催促」以外

分岐は「開閉パネル」を使用し、階層を分けることで視認性が向上する

5 : 受付可否の確認

契約ステータス・滞納ステータスを確認

以下①~②のいずれにも当てはまらない場合は 次へ

① 契約ステータス：「本登録」以外

② 滞納ステータス：「正常・催促」以外

今回、契約変更するB-CASカードが『停止1~4/解除』かを確認

<契約変更をするB-CASカードが『停止1~4/解除』の場合>

<契約変更をするB-CASカード以外が『停止1~4/解除』の場合>

「③読み上げていると感じさせないこと」

文章は「話し言葉」にする。また、受け止めのフレーズも追加。

4 : 追加商品の確認

「追加をご希望のチャンネル番号とチャンネル名称をお伺いします。」

「Ch.〇〇〇の●●●でございますね。」

正しい敬語がすぐに使える。また、主語が抜けてしまい話が噛み合わなくなる可能性も減ります。

「④お客様からの質問に対して回答しやすいこと」

質問に対して、企業として即答が求められるもの、検索後のご案内が適切なものを切り分けて表示しています。

2: 約款了承

「今回のお手続きは正式なご契約ですので、契約約款にご了承いただいたものとしてお手続きを承ります。」

- ❗ なぜ約款同意が必要となる?今までそんなこと言われなかった!「スカパー!」を経由し、各チャンネルの放送事業者様とご契約を結んでいるためです。今後、新たなチャンネルをご契約いただく際には、都度確認させていただきます。
- ❗ 約款はスカパー!公式サイトで確認可能

▼ 不承

● 即答が必要なものは、「関連するトーク内に記載」する。

● また関連するナレッジは「関連FAQ」としてリンク掲載。

「⑤スクリプトの使用状況が確認できること」

案内漏れや誤案内が発生した際、トークスクリプトの利用を呼びかけるためにも、使用状況を確認できるようにしています

TALKZ トークスクリプト

管理者からのお知らせ

日付	分類	タイトル	概要
2020/10/13 (木)	更新	トークスクリプト更新	キャンペーン終了に伴い、加入/再加入/チャンネル変更のトークスクリプトを一部更新しました
2020/09/14 (水)	更新	トークスクリプト更新	解約抑止トライアル用に、サービス解約のトークスクリプトを一部更新しました
2020/09/01 (木)	周知	定期メンテナンス	9/17 (土) 22~24時にサーバの定期メンテナンスを実施します。時間内はサービスを利用出来ません

今月のアクセスランキング

順位	↑/↓	トークスクリプト	アクセス数
1	→	顧客認証 (インバウンド)	3,256
2	↑	チャンネル追加	1,890
3	↓	チャンネル追加・解約	1,678
4	→	サービス解約	978
5	↑	サービス新規登録	912

月別アクセス数推移

月	あなた	センター平均
4月	100	100
5月	120	120
6月	110	110
7月	220	200
8月	180	180
9月	200	220
10月	280	250

※図はイメージです

個人の利用状況を確認するだけでなく、入電数に比べて利用頻度が低いスクリプトを見直すキッカケにも繋がります

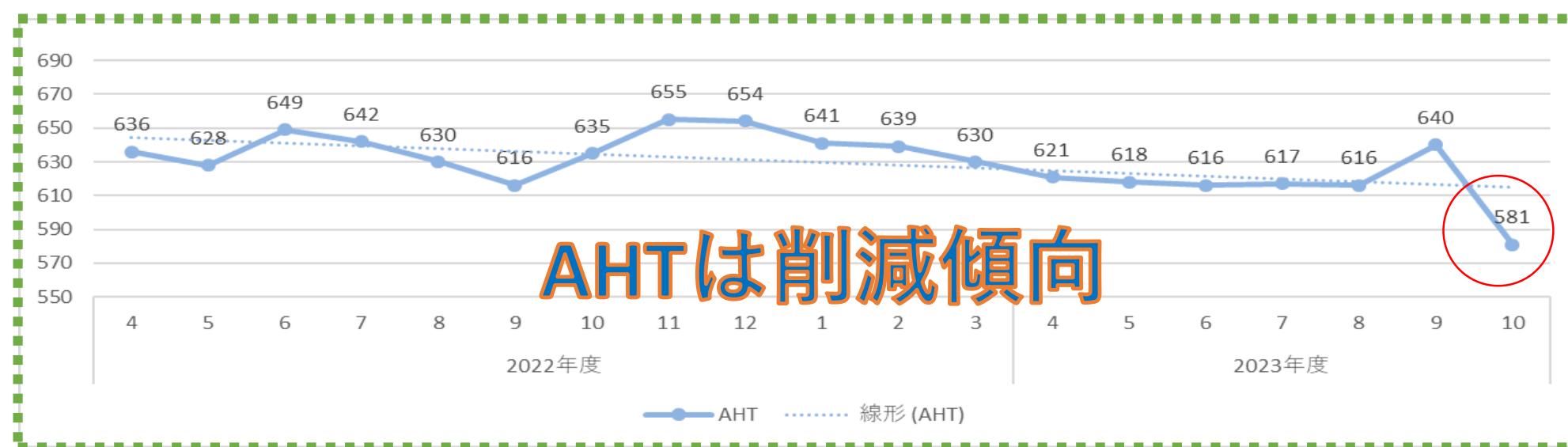
4. トークスクリプトの見直し効果

KPI改善には、様々な取り組みをおこなってきましたが、効率と品質の改善には、トークスクリプトの見直し効果も寄与しています。

■AHT推移

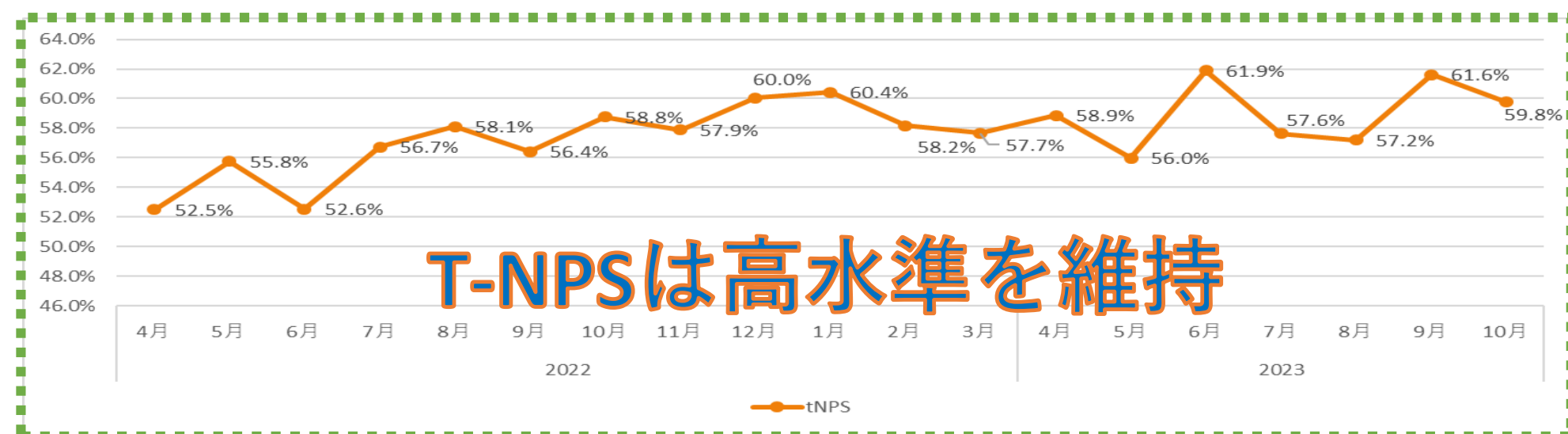
2022/4以前からもトークスクリプトの見直しは継続実施。

2023/10～トークスクリプト生成ツール「TALKZ®」の使用開始



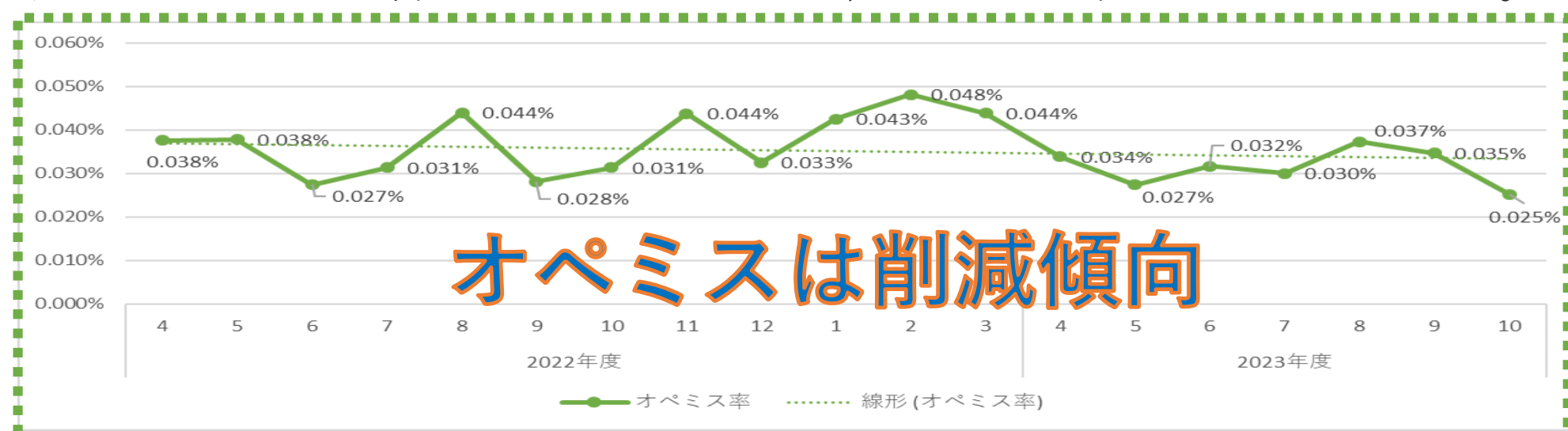
■T-NPS推移

約50%台前半のスコアから、現在は約60%前後まで上昇。



■オペミス率推移（案内漏れ/誤案内のみ）

月ごとの入電内容により差はあるが、直近では低く安定している。



5. まとめ

「トークスクリプトは必要か？」の問いに対しては、**早期に効率化と品質の安定を望むのであれば、「必要である！」**と、私たちは考えます。

SPCC業務の結果だけでなく、現在は、複雑な業務に悩むコンタクトセンターの皆様から、多くのお問い合わせをいただいております。私たちのトークスクリプトに対するこだわりは、正しかったと自負しております。

■トークスクリプトの見直しを“おススメ”する業務

- ・ 確認項目が多岐に渡る
- ・ 運用変更が頻繁に発生する
- ・ お客様からの質問が多い
- ・ 個人別AHTのバラツキが大きい
- ・ オペレーターのスループットが求められる
- ・ 現場フォローするSVが少ない



今後、コンタクトセンターには、高難易度のお問い合わせが増える可能性が高いです。このタイミングで、コンタクトセンターの必須ツールであるトークスクリプトの影響度を、改めて皆様にお伝えしたいと思い、このスピンオフを書かせていただきました。

最後に、「TALKZ®」を使用しているオペレーターの声をご紹介します。



トークスクリプトTIPS

オペレーターAさん（30代・男性）



コールセンター未経験だったので、敬語に自信がありませんでした。スクリプトを使っていくことで自然とビジネス敬語が身に付きました！

オペレーターBさん（40代・女性）



お客様からの質問の回答が、すぐに思い出せないことがあります。毎日使うスクリプトに書いてあるので安心できます。

お悩みの方は、[こちらを](#)

Click

