

コンタクトセンター成熟度クイック診断

Enterprise Applications-Oracle

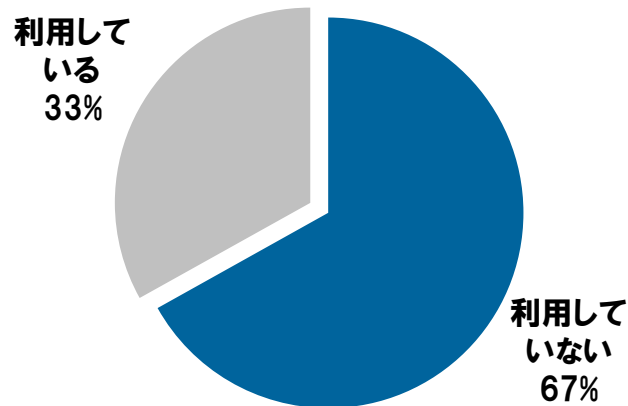


お客様の声、きちんと受け止めていますか？

こんな状況になっていませんか？

- ✓ 効率を優先しすぎており、クレームは少しでも早くクローズすることを考え、根本的な原因に立ち戻っていない。
- ✓ クレーム情報の共有はしているが、次に同じことを起こさないためのアクションが取られていない。
- ✓ 「コンタクトセンターの不適切な対応が原因でSNSが炎上し、収益に悪影響を及ぼすのでは!？」と恐れている。
- ✓ 毎月定型のレポートを作成しているだけで、お客様の声の有意義な分析ができていない。

70%の企業は、お客様の声を聞くだけで、その後のアクションに活用していません。



出所：ジョン・アントン/カマル・ウェブ著
「コンタクトセンターマネジメント-指標による経営-」
集められた顧客意見が内部の変化につながるように利用しているか？

- 製品の修理についてのクレームに対して、窓口のたらい回しおよび不適切な発言による対応をしたことをユーザによりネット上に公開された。
- 公開されたネットコンテンツへ1000万以上のアクセスがあり、大手マスコミからも報道され不買運動に発展した。

(電器機器会社)

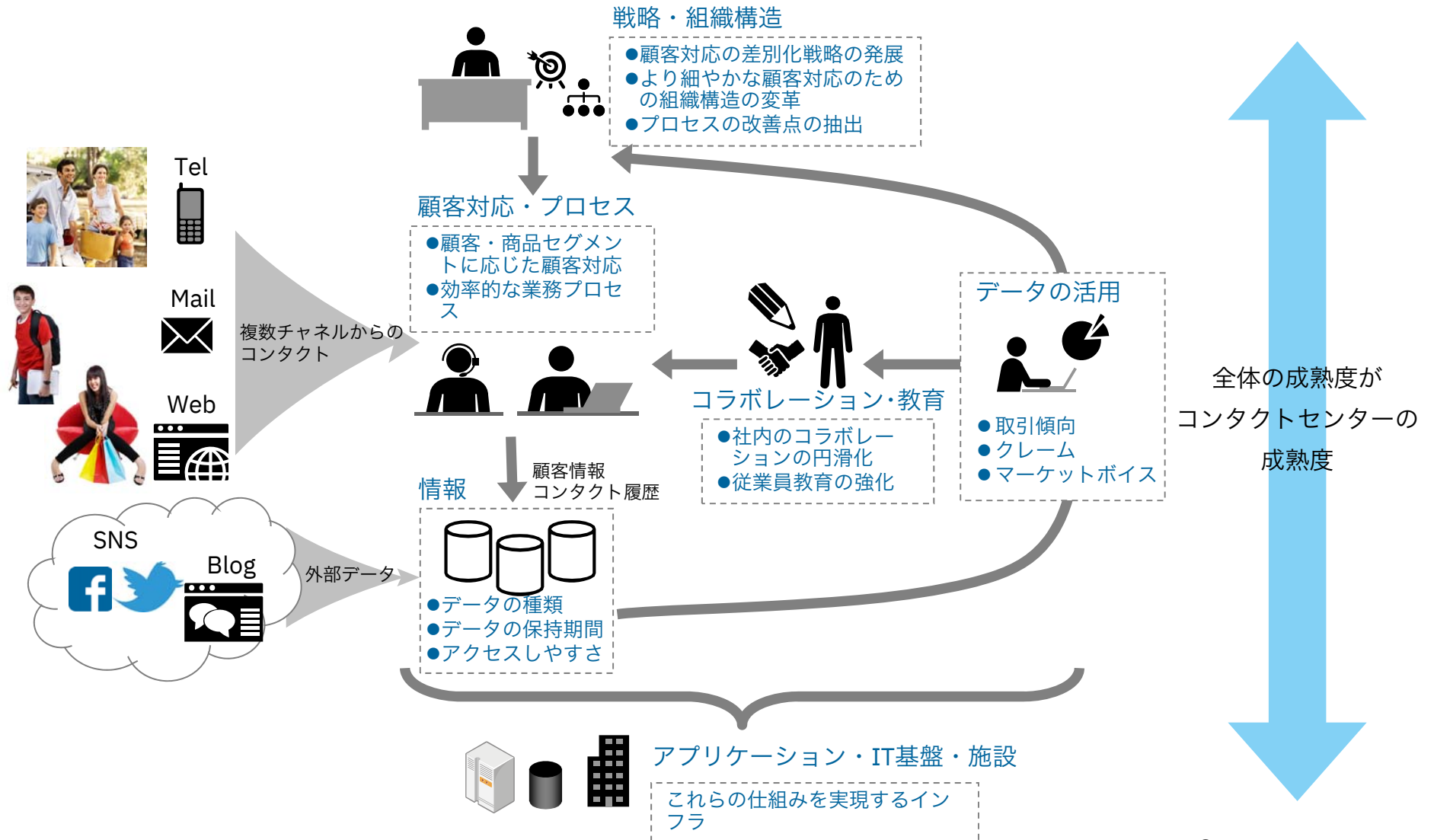
- 商品を使用したユーザから問題の指摘がされていたにも関わらず、すぐに対応せず約9ヵ月後に対応した。
- その間にも被害者は増加し、商品回収等の費用により連結売上高は約100億円減少する見通しとなった。

(化粧品会社)

- 商品の動作不良が原因で死亡事故が発生していたが、社内や取引業者向けにのみ注意を呼び掛け、消費者に対する告知をしなかった。
- 多くの死傷事故を認識しながら修理業者への注意喚起では不十分であり、製品回収などの抜本対策を怠ったなどとして有罪判決が出された。

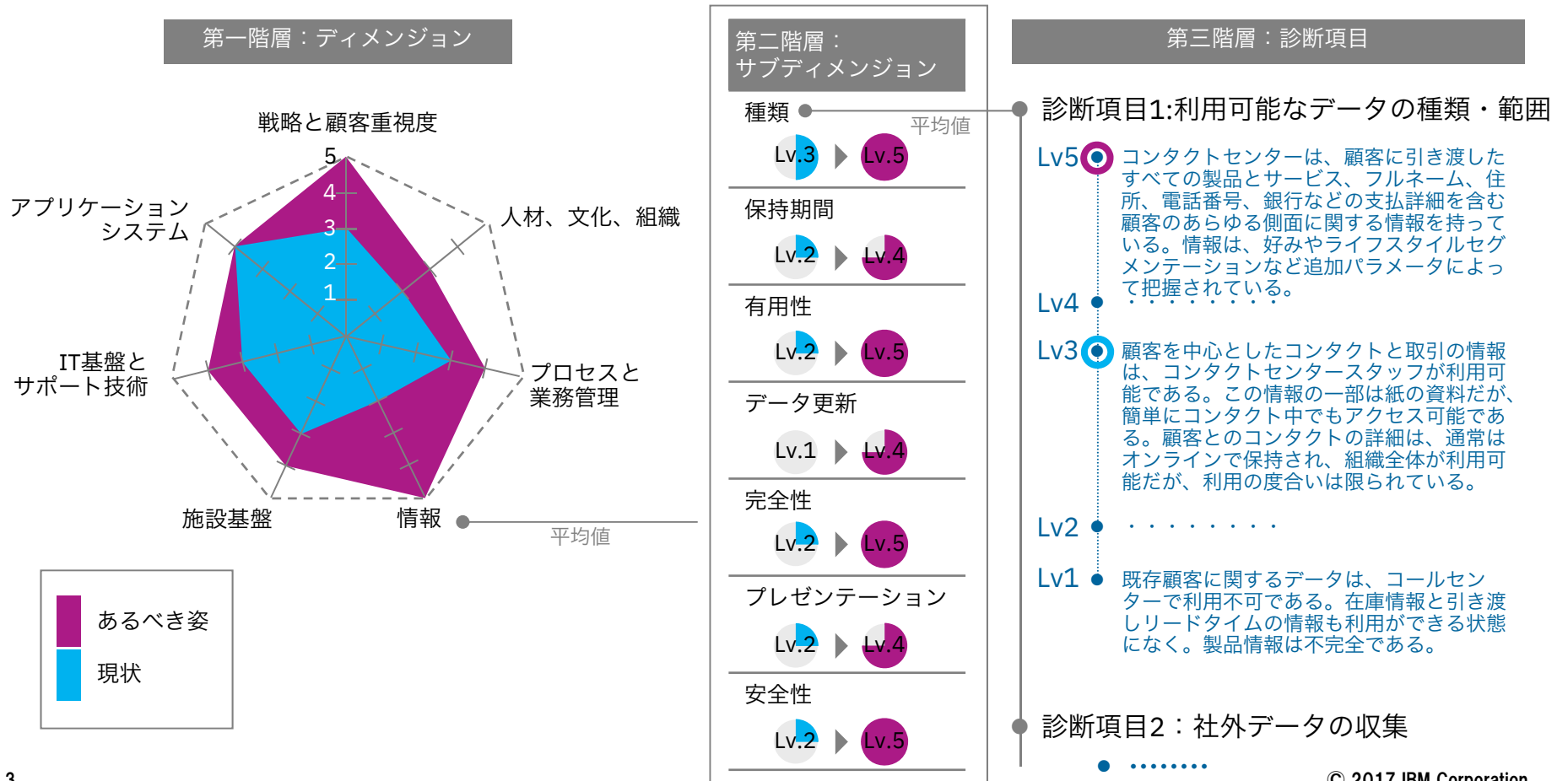
(金属製品会社)

お客様の声を理解し、アクションに反映する仕組みができていますか？



IBMの成熟度診断ツール“CCD” (Contact Center Diagnostics) を使用することで、現状とあるべき姿をクイックかつ網羅的に分析することが可能です。

- IBMグローバルの知見を基に開発されたCCDは、コンタクトセンターの現状とあるべき姿を7つのディメンジョンで網羅的に分析するためのフレームワークです。



現状とあるべき姿のギャップを知ること、次のアクションが明確になります。



- 現在のコンタクトセンターの成熟度
- あるべき姿の定義
 - ▶具体的に何ができなければいけないか
- 現状とあるべき姿のギャップの抽出
 - ▶どの領域にどれくらいギャップがあるか
 - ▶ギャップを引き起こしている原因

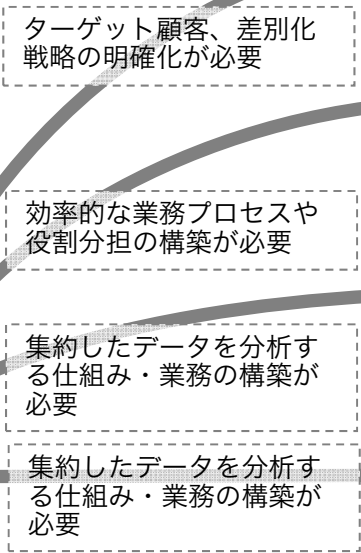
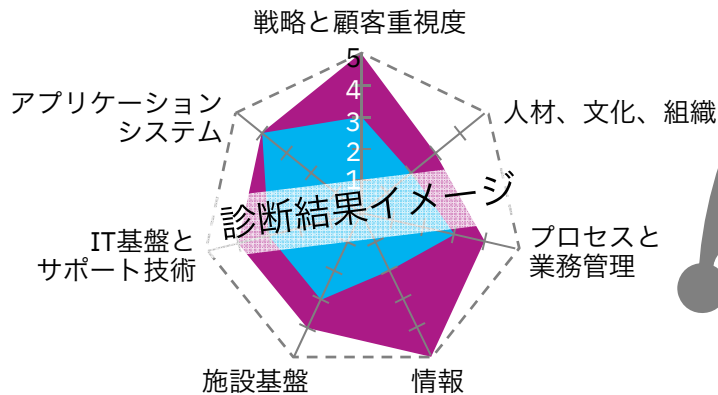
- ギャップを埋めるための施策
- 施策実施後の変革イメージの取りまとめ
- 施策の優先順位の付与

- プロジェクト実行計画の立案
- 施策の投資対効果の試算

【プロジェクト例】

- ◆CRM戦略立案プロジェクト
 - ✓顧客・商品・サービスのセグメンテーション
 - ✓KPI定義と業績目標の設定
- ◆業務効率化プロジェクト
 - ✓業務プロセスと役割分担の見直し
 - ✓スキル定義と人材育成計画
 - ✓組織構造の見直し
- ◆データ分析力強化プロジェクト
 - ✓分析の観点、分析業務の設計
 - ✓ビッグデータの活用
 - ✓データ収集・分析プラットフォームの構築
- ◆システム再構築プロジェクト
 - ✓アプリケーションの機能拡張、システム統合
 - ✓アーキテクチャ、ネットワークの再構築
 - ✓クラウド環境の活用

現在の成熟度とあるべき姿



コンタクトセンターの現状とあるべき姿のギャップ抽出を4週間で実施します。
その後の施策立案やプロジェクト計画立案もご支援いたします。

4週間
※

コンタクトセンターの
現状とあるべき姿の
ギャップ抽出

- 企業戦略と将来の方向性の確認
- CCDのカスタマイズ（診断項目、レベル定義）
- CCDによる現状分析とあるべき姿の定義
- 現状とあるべき姿のギャップとその要因の取りまとめ

+

2週間
※

施策の立案と
優先順位の付与

- ギャップとその要因を埋める施策の立案
- 施策実施後の変革イメージの取りまとめ
- 施策の優先順位の決定

+

2週間
※

効果試算と
プロジェクト計画立案

- 施策実施時の効果試算
- 施策実行のプロジェクトとロードマップ作成
- プロジェクト実行計画の作成

※期間は、標準的な検討範囲、タスクによるモデルです。ご支援の際には、調整させていただきます。

Appendix

診断のフレームワーク（ディメンション・サブディメンション）

- 7つのディメンションとそれに紐づくサブディメンションのフレームワークは以下となります。
- このフレームワークで、コンタクトセンターの現状把握とあるべき姿の検討をもれなく実施します。

ディメンション	サブディメンション	ディメンション	サブディメンション	ディメンション	サブディメンション
戦略&カスタマー・ケアフォーカス	顧客セグメンテーション	プロセスと業務管理	プロセスの統合	ITインフラ&サポート技術	コンピュータテレフォニー
	製品とサービスのセグメンテーション		コールのルーティング		ネットワーク通信
	戦略の整合		コンタクトへの対応と管理		システムソフトウェア
	顧客ニーズと満足度の理解		運営パフォーマンスの測定		ハードウェア
	業績評価		労働力のプランニング		セルフサービス
	競争力の分析		品質管理		IT基盤と構成
	財務コスト管理	改善プログラム	運営のためのプランニング		
人材、文化、組織	経営スタイル	情報	種類・範囲	施設インフラ	レイアウト
	組織構造		保持期間		場所
	スキル		定義のためのプランニング		環境
	教育		タイミング		安全性
	HR方針と実施		整合性		安全性
	コミュニケーション		コミュニケーション		プレゼンテーション
		アプリケーションシステム		機能性の幅	緊急時対策と復旧のための計画
			統合とアーキテクチャ		
			プロセスのサポート		
			運営のためのプランニング		

CCDの診断項目のレベル定義サンプル

CCDのレベル定義から抜粋

ディメンション	サブディメンション	レベル1	レベル2	レベル3	レベル4	レベル5
アプリケーションシステム	プロセスのサポート	コンタクトセンター内の業務プロセスにおいて、業務の所有者・ハンドオフの手順が明確にされていない。	コンタクトセンター内の業務プロセスにおいて、業務の所有者・ハンドオフの手順が一部明確にされていない。	コンタクトセンター内の業務プロセスにおいて、業務の所有者・ハンドオフの手順は明確になっているが、外部プロセスにおいては明確になっていない。	コンタクトセンター内および外部との業務プロセスにおいて、業務の所有者・ハンドオフの手順が明確になっているが、問題点発掘や継続的な改善を実行するプロセスが確立されていない。	コンタクトセンター内および外部との業務プロセスにおいて、業務の所有者・ハンドオフの手順が明確になっており、問題点発掘や継続的な改善を実行するプロセスも確立されている。
	機能性の幅	ミドルウェアは、企業やコールセンター I S 戦略との適合分析なしにインプリメントされている。デフォルトで選択されがち（既存アプリケーションまたは開発ツールに埋め込まれたミドルウェア）。	技術サポートのためのメカニズムが、適切なサービスレベル合意と研修（該当する場合）と共に確立されている。企業やコールセンター I S 戦略との適合を評価する必要性が認識されている。	企業全体の I S / 事業戦略との適合を確認。基本的な C T I アプリケーションが実装されている。ミドルウェアに関連するサポート問題が明確に特定されている。	ベネフィットの実現が確認されている。既存のコールセンターアプリケーションに C T I がリンクされて、統合されたデスクトップ環境の提供がサポートされている。余分なデータベース数は最小限。	ミドルウェアの性質についての明確な認識がある。ミドルウェアへの長期的投資を守る戦略が確立されている。
	統合とアーキテクチャ	ワークフローは明確なビジネスケースなしに統合されている。	ワークフローの明確なビジネスケースを確立する必要性が認識されている。適切なサービスレベル合意と研修（該当する場合）による技術サポートのためのメカニズムが確立されている。ワークフローの適性は、プロセス定義の程度、プロセスルールの知識、プロセスフローの必要性に基づいて検討される。	ワークフローは、費用、ベネフィット、ベネフィット測定手段を記述した明確なビジネスケースと共にインプリメントされている。企業全体の I S / 事業戦略との適合を確認。適切な研修が行われている。ベネフィットには、プロセス効率や標準化の改善、スタッフへの作業引き渡しの効率化が含まれる。	ベネフィットの実現が確認されている。ベネフィットには、プロセス制御および管理、カスタマーサービスの改善が含まれる。	ワークフローは、オペレータ生産性ツールセットの一部となっている。ワークフロー設計は進行中の事業プロセス改善努力にリンクされている。シミュレーションツールを使ってプロセス設計および試験をサポート。ワークフローは、顧客の行動や時間などの要因がプロセス実行に影響を与えられるようにすることで、電話ベースの作業方法を支援するよう設計されている。

End of File

