



運営の“ムダ”を省いた新システムの導入効果 「AHT 6万6000時間削減」に成功

大手通販ジャパネットたかたのコールセンター事業を展開するジャパネットコミュニケーションズは、新オペレーションシステムの開発により、年間の平均処理時間（AHT）は6万6000時間の削減。さらに、約3日間の研修時間の短縮につながる成果を発表した。

注文を受け付ける際は、注文元のメディアや商品、配達日時など、少なくとも8工程(図)を確定する必要がある。しかし、入力システムの操作性が複雑だったこともあり、新人コミュニケーターが使うには難易度が高く、離職理由のひとつにも挙げられていた。

具体的な課題としては、何から入力をしてよいか分かりにくい、商品情報を顧客からのヒアリングをもとに探す煩雑さ、社内用語で書かれた支払い方法と顧客から聞き取った支払い方法との整合性に手間取るなど。2021年段階の

AHTは8.9分。システム操作の習得を含めた研修期間は9.6日間を要していた。

「人のスキル」依存を刷新 課題を克服したシステム再構築

旧システムのサポート期限が切れるのを機に、こうした状況を改善すべく新システム開発プロジェクトを発足。システム開発など社内の専門部門を含む約80名が携わり、約2年を要して完成した。

対応戦略部の榎田真美部長は、「コミュニケーターに依存した旧来の画面設計をやめて、直感的な操作性のUIを採用。マウス操作と、コミュニケーターが情報を探す手間を最小限に抑えました」と開発のポイントを説明。例えば、主力商品のひとつであるエアコンは、取り付け工事に関する聞き取りが難しいとの声が多かったが、「説明を写真付きにしたことで、お客様



対応戦略部 榎田真美 部長

への説明も大変スムーズになりました」と補足した。

AHTは大幅に短縮。センターのコール数は1日平均2.2万件あるが、30秒間の短縮で1日183時間の削減となる。月間では5500時間の削減となる。年間では実に、6万6000時間に換算される。研修時間も最小限にできたことで、9.6日間で7日間に短縮。約2000名が対象の従業員満足度調査では、システムの使い勝手が、旧来の3.11から3.34ポイントに上昇した。新人に至っては、3.01から3.83と0.82ポイントも上がり、「操作が難しいことを理由に辞めるスタッフが減少した」（榎田氏）という。システムの操作は、センター運営では欠かせず、コミュニケーター教育も重要だ。効率化を妨げるムダに気づき、現場視点を新システムに反映させたことが、顧客体験の向上につながる結果を生み出した。

図 注文を受ける際の工程

