
ビジネスを牽引する組織を作る！
戦略的コンタクトセンターのすすめ

2014/05/28

2014/06/12

e.Partners,Inc.

www.epartners.co.jp

a limebridge alliance company

コンタクトセンターの役割と価値

Level 3: 情報提供

徹底した経営貢献

- 運営レポート
- 企業プロセス改善提案
- 最適コスト
- 顧客の声(VOC)レポート
- 顧客期待値の反映

Level 2: 顧客ロイヤリティ

常に向上する品質の追求

- 顧客期待値の把握
- 品質測定、顧客満足度測定
- 能力向上
- ミスをうまないプロセス
- 顧客価値の把握

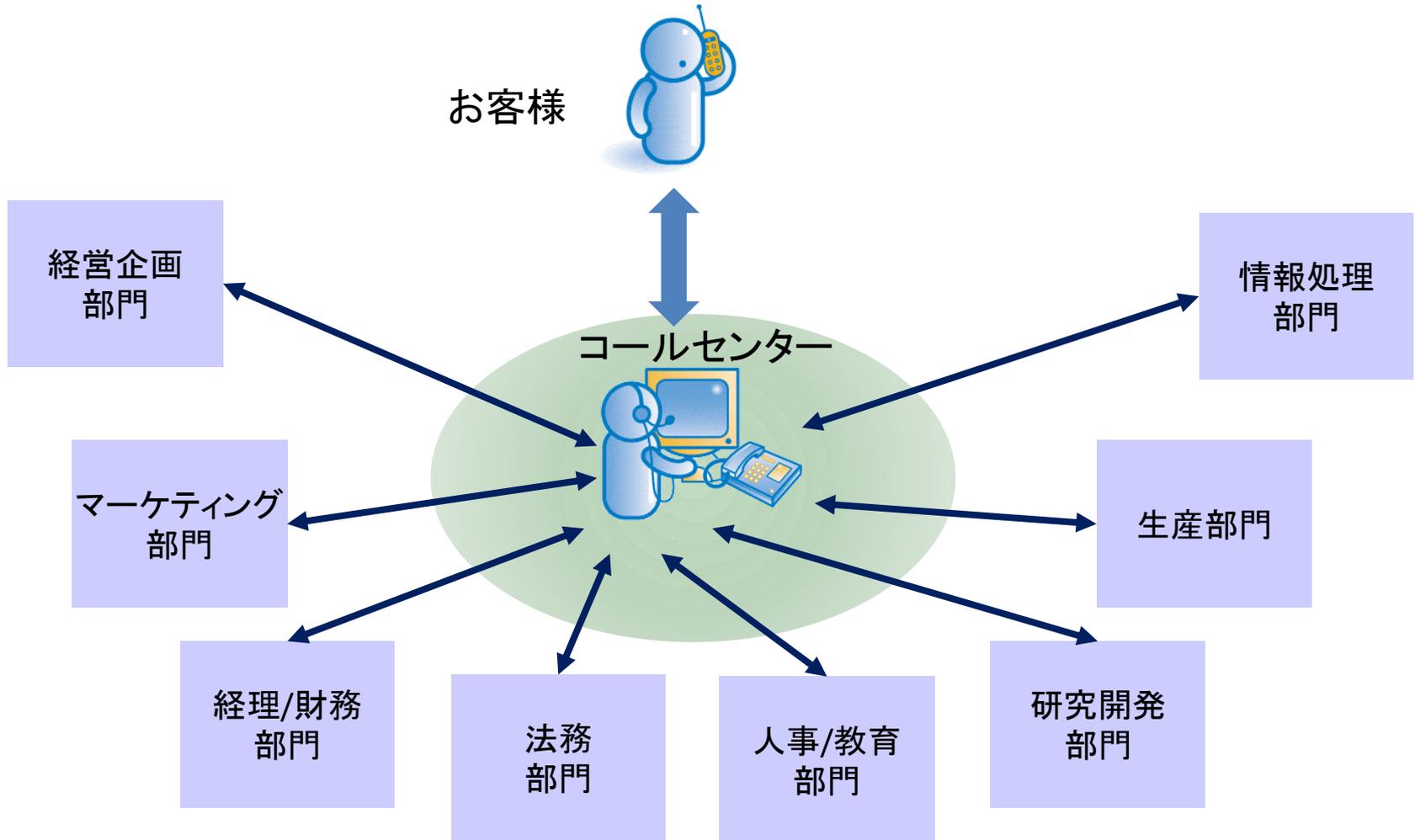
Level 1: つながりやすさ

徹底的なサービスレベル(SL)レスポンスタイム(RT)の追及

- 科学的な計数運営
- リアルタイムマネジメント
- 適正スタッフィング
- チームワーク/モチベーション維持
- 適切な稼働率

出典: ICMI ESK研修テキスト

コミュニケーションの「ハブ」としてのコールセンター



お客様の期待：
“つながりやすさとプロの対応”



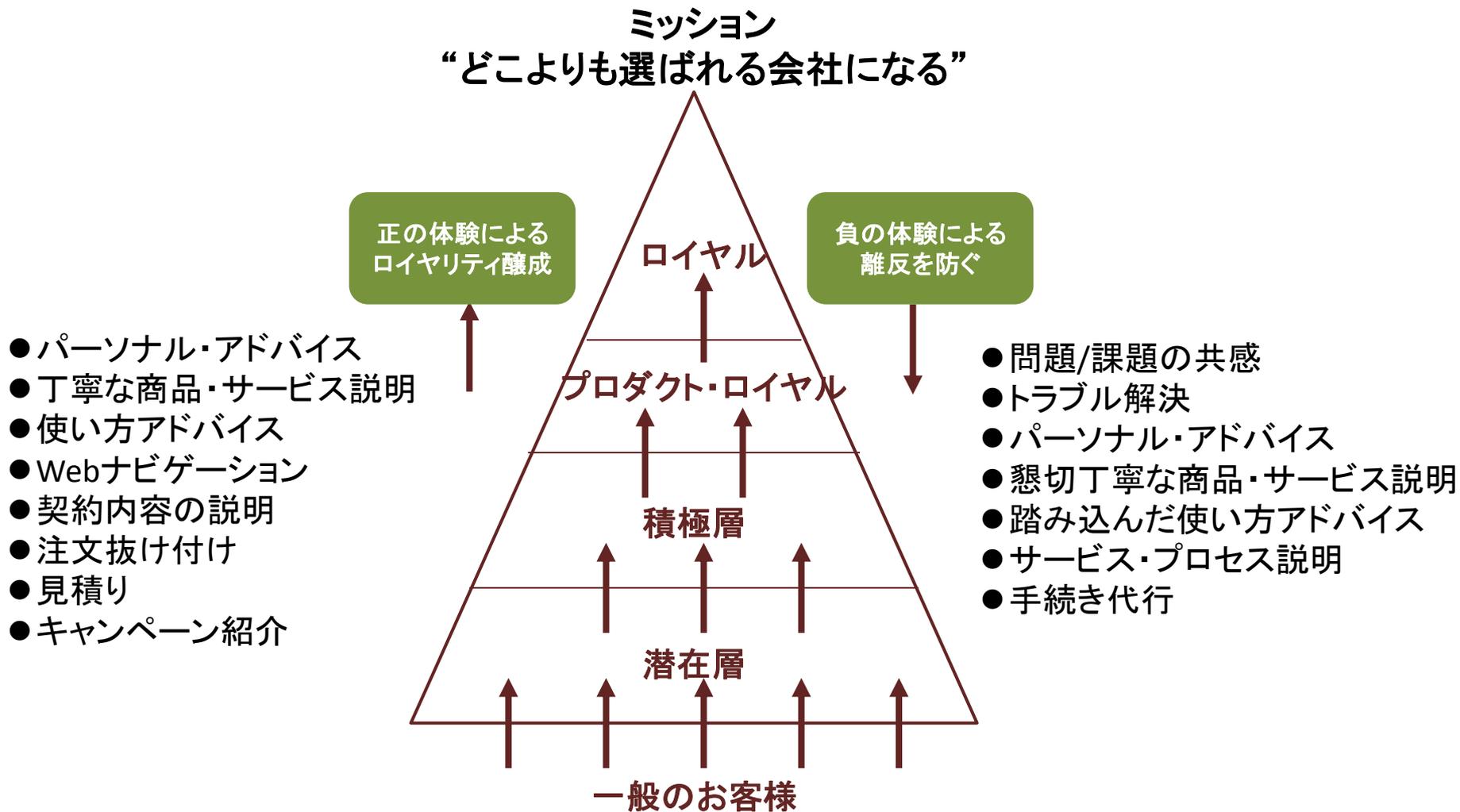
経営の期待： “効率化と品質強化”



3. コンタクトセンターの進化

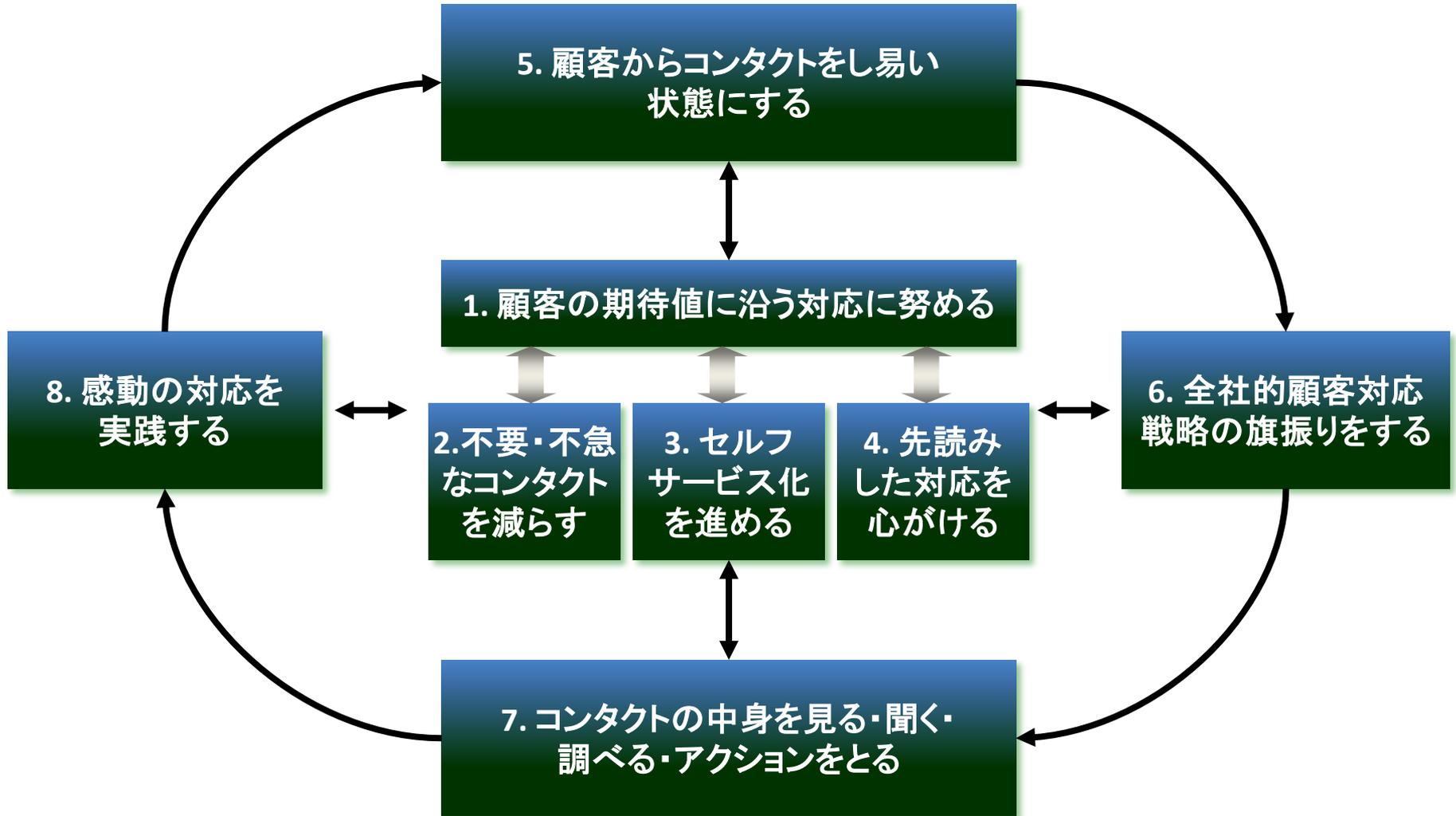


戦略的コンタクトセンターの業務設計



5. “戦略”思考になる

企業の期待：“ベスト・サービスはノー・サービス”



コンタクトセンターの運用改善は永遠のチャレンジ

サイエンス(科学)

コンタクト予測の精度
要員計画の正確性
つながりやすさ指標
品質指標
ミス率
成約率
更新率
投資効率
売上貢献度
顧客満足度

アート(文化)

ミッション/ビジョン
採用プロセス
教育体系
能力開発プログラム
チーム編成
コミュニケーション
インセンティブ
モニタリング/コーチング
ホスピタリティ
従業員満足度

どのポジションにも共通して求められる資質

