

# パネルディスカッション資料

## コンタクトセンターNPSとKPIの活用について

株式会社ベルシステム24  
CRM事業本部 マーケティング部  
大貫 竜平



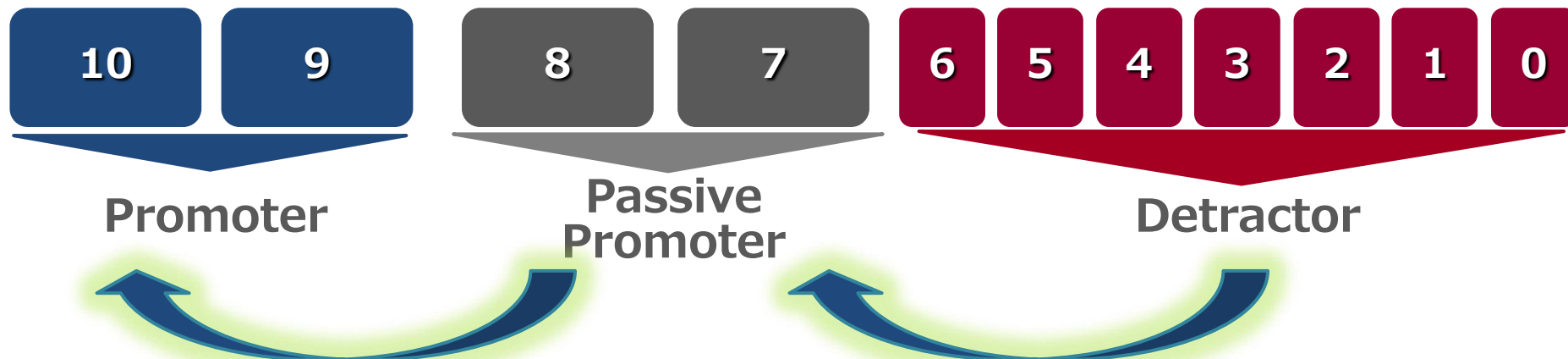
質問：当社のことを友人に勧める可能性はどのくらいありますか？



※NPS<sup>®</sup>はNet Promoter Scoreの略であり、ペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、及びサトメトリックス・システムズの登録商標です。

# NPSと相関性の高いKPIを特定する

## NPSに影響を与えるドライバーを分析し、KPIを策定



Promoter

Passive Promoter

Detractor

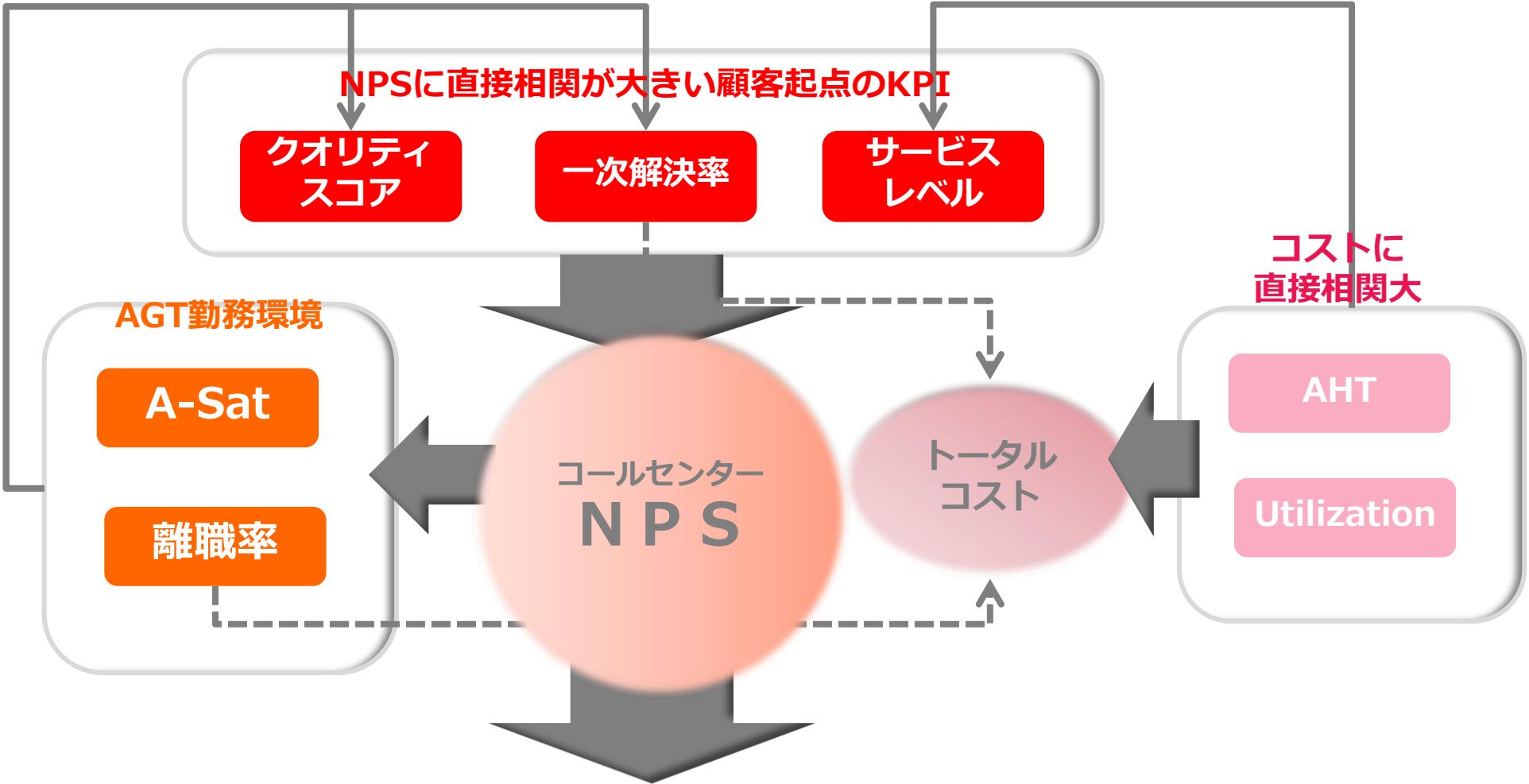
期待を超える

- カスタマーデライトの創出
- WEBとのシームレスな連携
- ベストな接客スタイルの再現
- カスタマーエフォートの削減

期待にこたえる

- 一次解決率の向上
- 平均待ち時間の短縮
- 通話時間の短縮
- エージェントへの権限移譲

一般的には、**サービスレベル** / **一次解決率** / **コミュニケーターのクオリティ・スコア**などのKPIがNPSへの相関性が高い



クライアント企業のKGI (アップセル率/解約阻止率など)