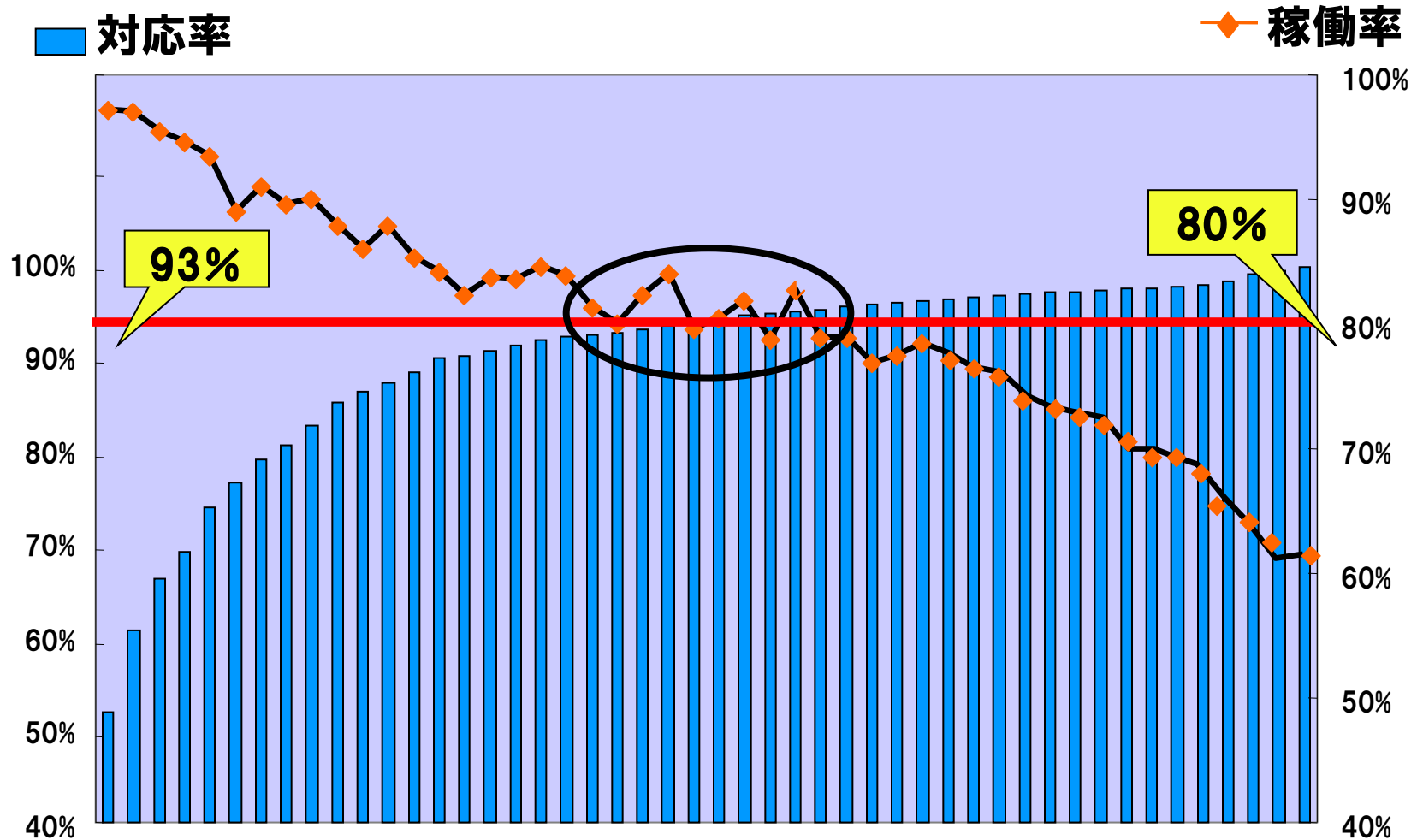


対応率・稼働率の相関関係



一般的に対応率の数値が上昇(改善)されれば、稼働率は下降していき、対応率が減少(悪化)していけば、稼働率は上昇していく。最適な対応率と稼働率の適性値を検証する必要がある。

解説

- サイトAは対応率が89%から93%に改善し、稼働率も85%から80%に改善されています。適性なリソースが投資されたか、処理時間など生産効率性が改善された結果と推測されます。

サイトBは反対に対応率が96%から89%に悪化し、稼働率は77%から82%に上昇しています。適性なリソースが投資されなかった、生産効率性が悪化した事などが推測されます。

サイトCは対応率も稼働率も特段変化はありません。

サイトDは稼働率が80%から85%に大幅に悪化したにもかかわらず、対応率が95%から96%と僅かながら改善しています。

本来であれば、稼働率の悪化に伴い対応率が悪化していくものですが、サイトDは逆に対応率を改善している要因を分析する事で、繁忙時期でも対応率を落とさないセンター運用を探る必要があります。その意味でサイトDのデータ分析が重要になります。

KPIマネジメント実践講座では、サイトDの下記のKPIデータを分析する事で、どうして稼働率の悪化に伴い、対応率が悪化していないのか、その要因の検証・分析をグループディスカッションを通じて学んでいきます。

	2011	2012
総電話時間	31,798	34,916
総後処理時間	3,427	3,481
その他時間	1,423	1,462
ログイン時間	72,624	74,903
離席時間	27,612	27,758
稼働率	80%	85%

	2011	2012
応答可能時間	8,364	7,286

	2011	2012
平均従業員数	50	50
労働日数	210	210
規定労働時間	7.5	7.5
総労働時間	78,750	78,750

	2011	2012
ACD呼	212,000	214,000
途中放棄呼	10,900	10,200
FAX数	1,058	1,100
メール数	16160	16872
コール数	240,118	242,172
処理件数	228,000	233,000
対応率	95%	96%
平均電話時間	0:09:00	0:09:30
平均後処理時間	0:00:58	0:00:58
平均処理時間	0:09:58	0:10:28

← 変わらず