

アートソフト株式会社 / ArtFront (アートフロント)

オペレータの“自立的組織化”まで実現 最先端「見える化」ソリューション

コールセンターは、顧客の維持や顧客満足度の向上を目的とした重要拠点の役割を担っている。だが、果たしてそこで動く人材を十分に管理・運営できているか？ ArtFrontはコールセンターにおける業務・人材の「見える化」を支援し、オペレータの“自立的組織化”まで実現する最先端のソリューションだ。

「見える化」のメリット

コールセンターの命は人材、すなわちオペレータである。それ故、オペレータの“自立的組織化”を実現することが非常に効果的である。

「見える化」のメリットは、状況を把握できること、あるいは傾向を見て予兆を把握できることだ。待呼数、最大待ち時間など、オペレータの対応状況をリアルタイムに「見える化」させることで、問題発生時の予兆を発見できれば早期の対策が可能となる。もし問題が発生してもリスクを最小限におさえられる。

さらに、それだけではなく、スタッフ全員が予兆を共有できるように「見える化」すれば、管理者に限らず、オペレータも自ら判断して最適な行動を起こせるようになる。このように、オペレータの“自立的組織化”の環境を実現できることも「見える化」の大きなメリットなのである。

また、「見える化」により個人の対応傾向など、より詳細にオペレータのパフォーマンスを把握できるため、スキルアップの育成方針の決定も容易となる。顧客に対して実施しているきめ細やかな対応を、管理者がオペレータにも実施できれば、責任感や士気の向上が図れ、コールセンターに必要な人材の維持にもつながる。

「見える化」の実現例

アイエヌジー生命保険株式会社では、契

約数が急速に拡大しているため、コールセンターへの問い合わせ状況を一層効率的に管理し、対応の品質向上を図ることが急務となっていた。そこでArtFrontを導入して、業務毎の様々なステータスの「見える化」を図った。大画面ディスプレイにリアルタイムに表示することで、管理者はもちろん、運営者全員で情報を共有。オペレータ自身が「いま何をやるべきか」を自立的に判断することが可能となり、問題解決まで行えるよう改善がなされた。

具体的には、待呼が増える兆候が見えた場合には、後処理を一旦保留にして電話対応をしたり、現時点で電話対応を行うことが可能な他のオペレータを見つけて転送したり、といったアクションを促すことが可能となった。さらに、オペレータ同士がそれぞれのパフォーマンスを確認できるため、相互に助け合う一方で競争心も生まれ、結果的に切磋琢磨して個々のパフォーマンスが向上。コールセンター全体の品質が高まり、顧客満足度の向上にもつながったという。

真の「見える化」を目指す

ArtFrontは、上述したリアルタイムマネジメントの製品群だけではなく、分析系、スケジューリングなどのワークフォースマネー

ArtFrontの画面例



※画像上の従業員名は架空のもので、実際の個人情報ではありません。

ジメント(WFM)の製品群もラインナップしている。それぞれの製品群が連携して効果を発揮する仕組みになっている。具体的な連携の一例を挙げると、リアルタイム(5秒間隔)にステータスとスケジュールのデータを比較して、スケジュール遵守率を算出することが可能だ。そのほか、外部委託ベンダーの管理もできる点がポイントとなっている。

ArtFrontが目指すのは、「見える化」によりコールセンターにおけるEmployee Relationship Managementを実現し、さらにWFMと連携することで、コールセンター運営で要望されるもの全てを満たすことだ。ArtFrontは、コールセンターにおける真の「見える化」を実現するソリューションである。

お問い合わせ先

アートソフト株式会社
 TEL : 03-5212-4001(営業部)
 Email : art-sales@artsoft.co.jp
 URL : www.artsoft.co.jp