



> CX方程式のバランスをとる

理想的なコンタクトセンター稼働率の達成

＞ 理想的なコンタクトセンター稼働率の達成



顧客が電話を取るとき、即時の応答を期待しています。同時需要のレベルに関係なくこれを実現することは、コンタクトセンターが直面する最大の課題です。即時応答の課題の中心にあるのは、コンタクトセンター稼働率の問題です。

コンタクトセンター稼働率は、コンタクトセンターの効率性を示す重要な指標であり、エージェントが1日の業務時間全体のうち顧客対応に費やす時間の割合を測定します。稼働率を計算するには、作業に使用できる合計時間を合計処理時間で割ります。

稼働率の指標が非常に重要である理由は明らかです。稼働率は、問い合わせと問い合わせ後の作業の両方を考慮して、エージェントがどれだけ忙しいか計算します。一般に、稼働率が高いことは良いことです。稼働率が低いと、人件費を払いつづけているか、サポートが必要な顧客を無視している可能性があります。

ただし、稼働率が高ければ高いほど良いとは限りません。オムニチャネルコンタクトセンターでは、理想的な稼働率はチャネルや業界によって異なります。長期的には、持続可能で優れたCXを実現するには、75~85%の稼働率が最適レベルです。

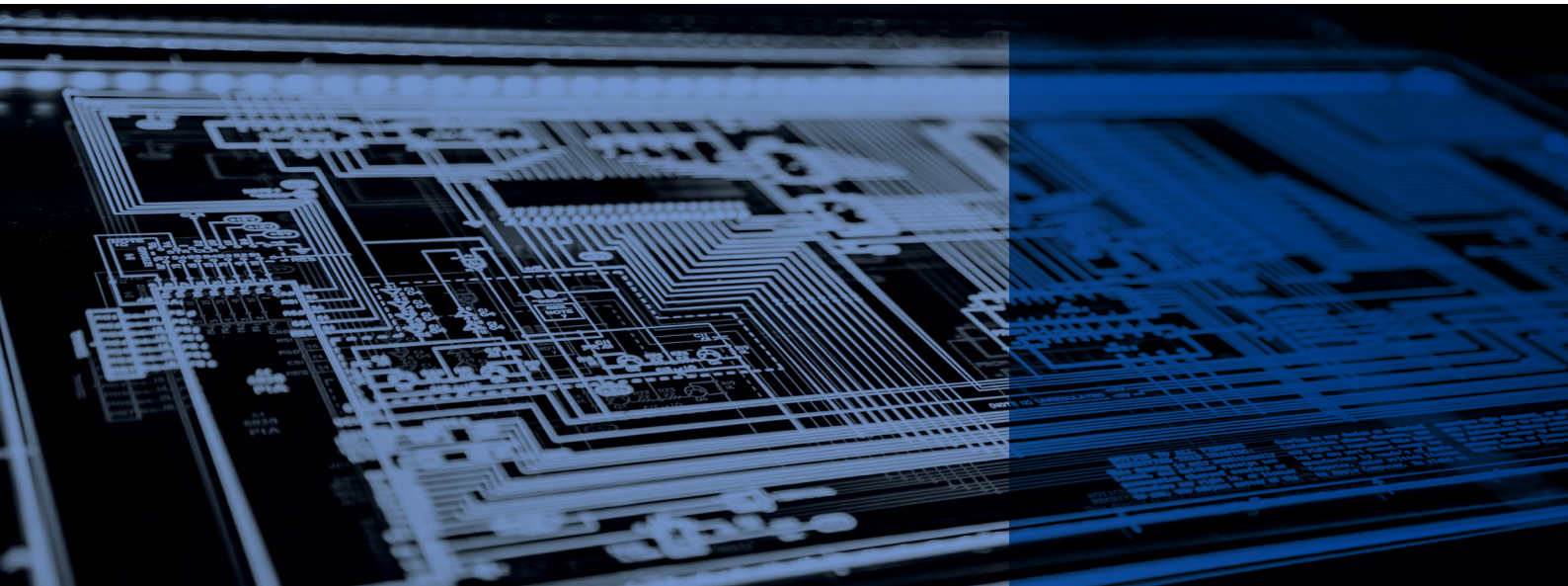
このホワイトペーパーでは、コンタクトセンターの稼働率の現実を解説します。また、高い稼働率のプラス面とマイナス面の両方の結果を検証した上で、コンタクトセンターの理想的な稼働率についての考察をします。

稼働率 =

作業に使用できる
合計時間

合計処理時間

> CX方程式のバランスをとる



稼働率が高いほど、顧客とのやり取りに費やす時間が長くなります。可能な限り高い稼働率を追求するのは当然のことのように思えるかもしれませんが、そうすることには重大なデメリットがあります。エージェントが顧客とのやり取りにすべての時間を費やすと、他の貴重な機会を逃してしまいます。たとえば、トレーニングに費やした時間は稼働率に加味されませんが、最高の人材を育成するためには貴重な時間です。

現代のコンタクトセンターはオムニチャネルです。エージェントは、現在、さまざまなチャネルで、多くの場合同時に顧客とやり取りすることが求められています。優秀なエージェントはこれをシームレスに管理しますが、優秀なエージェントでもミスをする可能性があります。

エージェントに休憩(顧客とのやり取りの合間に精神的に「リセット」する時間)を与えることは、優れたカスタマーサービスを提供するために不可欠です。顧客とのやり取りから次のやり取りへと休みなく絶えず移動していると、燃え尽き症候群に陥ったり、ミスをしてやり取りが遅くなったりする可能性があります。エージェントにリラックスする時間を与えることは、カスタマーエクスペリエンスの質に幅広い良い効果をもたらします。

“

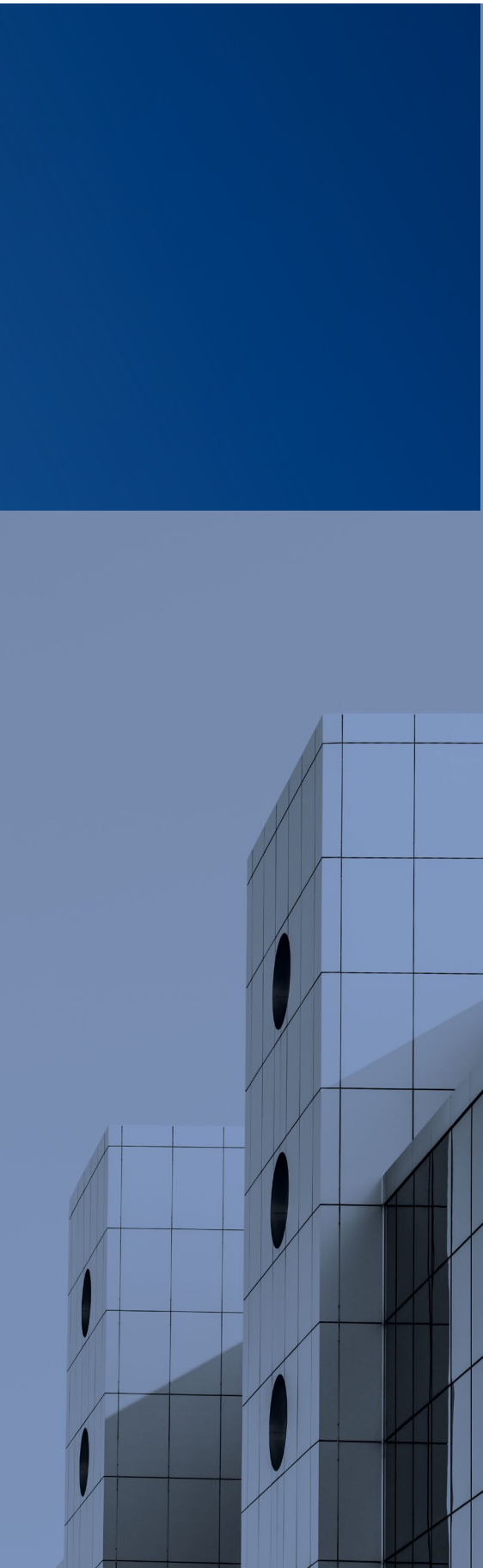
エージェントがその時々
の期待を超えて100%の稼働率
で作業していると、すぐに疲れ
果ててしまいます。

＞ エージェントのエンゲージメントを高める

コンタクトセンターの稼働率が議論される時はいつも、無視できない問題があります。それは、怠惰なエージェントという神話です。外から見ると、稼働率を改善する最も早い方法は、エージェントにもっと一生懸命働くように促すことのように思えます。この考え方には2つの問題があります。エージェントが本当にやる気を失っている場合、「もっと一生懸命働きなさい」といくら勤めても効果はありません。エージェントが熱心に取り組んでいる場合、結果に対するプレッシャーが増すと、評価されていないと感じ、働き過ぎていると感じ、仕事に対する倫理が損なわれる可能性があります。

処理時間に対して恣意的な要求を課すこともうまくいきません。エージェントの休憩時間を制限すると、エージェントは通話後に休憩を取る可能性があり、通話後の作業時間が不自然に長くなる可能性があります。逆に、通話後の時間に上限を設定すると、エージェントは通話後の作業を迅速かつ正確に完了するのに苦労するか、時間制限内に収めるために手抜きをする可能性があります。本質的に、エージェントに相反する制限を課すことで高いレベルの稼働率を達成することはできません。成功するためのツールをエージェントに提供することによってのみ、稼働率を最適なレベルまで高めることができます。

可能な限り高い稼働率を追求することは、良いことよりも悪いことの方が多いですが、ではどのレベルを目指すべきでしょうか？



> ゴルディロックス(ちょうど良い)ゾーン



メッセージ間の空き時間を利用して、エージェントは別のやり取りに対応できます。エージェントが人工知能(AI:Artificial Intelligence)または自動チャットボットでサポートされている場合は、これがさらに簡単になります。

「ちょうど良い」稼働率のレベルはどれくらいでしょうか?それは、チャネル、業界、状況によって異なります。つまり、柔軟性が鍵となります。

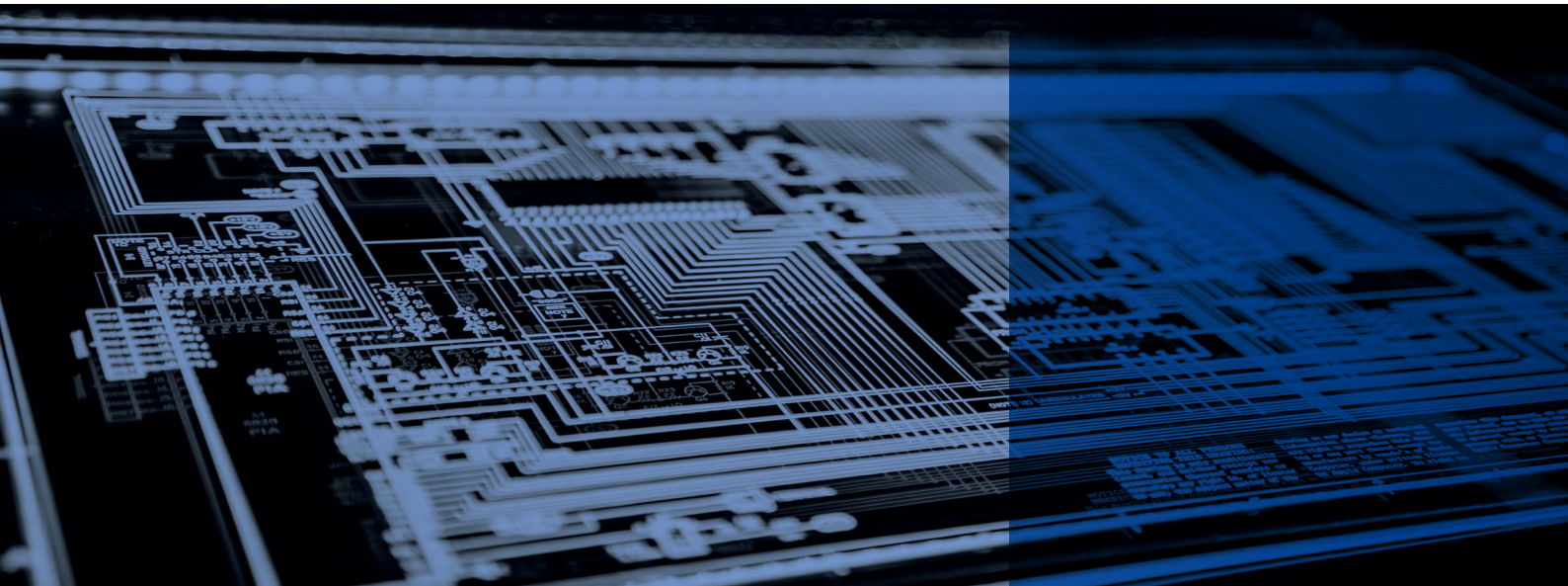
一部のやり取りでは、エージェントは全神経を集中する必要があります。音声通話が良い例です。エージェントは、顧客情報や問題解決に関連するナレッジ記事にアクセスしながら、顧客の話を聞き、流暢に返答する必要があります。エージェントは、一度に2つのやり取りに対応しようとすべきではありません。顧客はエージェントが自分に専念していることを期待しているからです。

他方、一部のやり取りにはより柔軟に対応できます。たとえば、テキストチャットや電子メールでは、一度に1つのメッセージが表示されます。これにより、エージェントは複数のやり取りを同時に処理するための余裕が少し生まれます。メッセージ間の空き時間を利用して、エージェントは別のやり取りに対応できます。エージェントが人工知能(AI:Artificial Intelligence)または自動チャットボットでサポートされている場合は、これがさらに簡単になります。

非同期チャネルは、音声チャネルよりもはるかに高い稼働率をサポートできます。エージェントは複数のやり取りを同時に処理し、次から次へとスムーズに移動できます。これらのチャネルでは、100%に近づく稼働率が可能です。柔軟性の低いやり取りの場合は、75%から85%が理想的です。

業界によっては、需要がピークになる期間に稼働率が急上昇します。ただし、これらの状況は例外的です。エージェントがその時々を期待を超えて100%で作業していると、すぐに疲れ果ててしまいます。

› 完璧な稼働率の達成



すでに述べたように、コンタクトセンター全体にわたって単一の理想的な稼働率レベルはありません。したがって、優先すべきことは、エージェントの好みを満足させつつ、需要を満たすために柔軟に作業する方法を見つけることです。その柔軟性を提供するには、ブレンドキュー(混合待ち行列)、予測スケジューリング、AIの3つのテクノロジーが不可欠です。

ブレンドキューは、すべてのチャンネルで着信と発信の両方のコンタクトを混合し、エージェントに提示します。管理者はこのキューにカスタムルールを設定し、どのやり取りが最も優先度が高いかを決定し、優先度に応じて待ち行列の上位に移動します。特定のやり取りの優先度レベルを変更できることは非常に重要です。最も弱い立場にあり最も重要な顧客が可能な限り最善の対応を受けていることを確認する必要があります。そうしないと、顧客離れや規制上の罰則につながる可能性があります。エージェントが対応するコンタクトをこのレベルで制御することで、柔軟な稼働率の達成が容易になります。

稼働率を効果的に管理するには、正確な需要予測が必要です。コンタクトセンターには、需要を予測し、それにに応じてエージェントをスケジュールできるワークフォース管理(WFM: Workforce Management)ソリューションが必要です。このWFMソリューションでは、エージェントの好みを考慮できるため、エージェントの柔軟性が高まり、燃え尽き症候群を防ぐことができます。スケジュールは、ブレンドキューと連動して編成し、エージェントが通常処理する特定のチャンネルの組み合わせを参照してエージェントを勤務表に載せる必要があります。

あらゆるレベルの需要に対応できるようにスケーリングすることは不可欠ですが、需要が対応能力を超えて増大することがあります。このような場合、エージェントの稼働率を安定したレベルに保つには、スケジュール設定以上のことが必要になります。ここでAIがギャップを埋めることができます。ボタンをクリックするだけでマシンエージェントを展開し、自然言語処理(NLP)を通じて顧客の問い合わせに回答し、顧客をセルフサービスに誘導できます。エージェントは対話中にAIが生成するプロンプトを利用して、コンプライアンスステートメントやその他の必須情報が確実に伝達することができます。AIを活用した予測は、効率的なスケジュール設定に役立ちます。単純なやり取りを自動化することで、エージェントは最も重要なことに集中できるようになり、稼働率のレベルを一定に保つことができます。



ブレンドキュー(混合待ち行列)は、すべてのチャンネルで着信と発信の両方のコンタクトを混合し、エージェントに提示します。管理者はこのキューにカスタムルールを設定し、どのやり取りが最も優先度が高いかを決定し、優先度に応じて待ち行列の上位に移動します。

> storm®による包括的なCXインサイト



ディープ・インテグレーション

storm®は、何百ものサードパーティ情報システムにリンクし、レガシーアーキテクチャを統合して、カスタマーサービスエージェントが情報に基づいたパーソナライズされたやり取りを大規模にリードできるようにします。



オムニチャンネル・コミュニケーション

storm®は、単一のクラウドプラットフォームとアーキテクチャを通じて、あらゆる規模の組織に、音声、メール、ビデオ、ウェブチャット、ソーシャルメディアなど、あらゆるチャンネルでシームレスな顧客エンゲージメントを実現する機能を提供します。



インテリジェン・オートメーション

Content Guruはbrain®を通じて、storm®ユーザー向けに生成AIテクノロジーの根底にある複雑さに対処し、導入の障壁を取り除き、セクターや規模に関係なくあらゆる組織が広く利用できるようにすることで、テクノロジーを「民主化」します。

理想的な稼働率を達成する前に、現在の状況を判断する方法が必要です。そのためには、強力なレポートスイートが必要です。storm VIEW™は、コンタクトセンターの稼働率とその他の指標を1つの画面にまとめ、エージェントのパフォーマンスをリアルタイムで監視できるようにします。40を超える既成のレポートと制限のないカスタマイズにより、強力なコンタクトセンターの分析を即座に手に入れ、容易に卓越性を達成できます。

稼働率を把握したら、storm WFM™を使用してスケジュールを調整します。AIを活用したインテリジェントな予測と、エージェントの好みを考慮した自動スケジュール設定により、WFMはスーパーバイザーの時間を何時間も節約します。WFMは、混合オムニチャンネルの待ち行列に対応に必要なエージェントを予測し、対応するチャンネルの組み合わせに応じてエージェントをスケジュールします。

最後に、brain®はContent GuruのAI製品であり、エージェントの負担を軽減するために必要なすべてのツールを提供します。brain®は、自然言語処理、感情分析、適応型ペルソナを備えた自動チャットボットなどを提供します。storm Machine Agent®を使用すると、音声またはテキストで動作する自動チャットボットを作成し、24時間365日顧客からの問い合わせに対応できます。

コンタクトセンターの稼働率は、優れたCXの障壁であってはなりません。storm®で理想的な稼働率を実現してください。



Rakuten
Communications

<https://connect.rakuten.co.jp/storm/>

※このレポートは、最先端のイノベーションで最高のカスタマーエンゲージメントと
カスタマーエクスペリエンスを実現するContent Guru,Ltd.が作成したものです。