



Best Customer Support
of The Year 2023

特別賞(応対支援向上)

株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ

トークスクリプトの視認性と感情解析によるフレーズで、効率と品質を同時に実現する

同社では、コロナ禍にデジタルチャネルの導入が加速、アフターコロナとなった現在では、簡単な手続きや問い合わせについては、お客さまがデジタルチャネルを利用し自己解決する割合が増えたため、コンタクトセンターの有人対応では、難度が高い問い合わせの割合が増加してしまっていた。

難度が高い問い合わせに対し、高品質で効率よく対応するためには、オペレーターが高難度の問い合わせに対応できるスキルを保有するための育成と、オペレーターのスキルレベルの平準化による高品質での対応が必要となるが、人材育成は短期間で育成することは難しく、また同様にオペレーターのスキルレベルの平準化にも時間が要するため、これらの課題を解決するための取り組みを行った。

短期間で、高いスキルを習得し、高い品質を維持し、すべてのオペレーターの対応水準が平準化できるための方法として、トークスクリプトを活用することで、課題を解決することができると考え、トークスクリプトの在り方を再考し、トークスクリプトの構成や運用を見直し、トークスクリプトを更に進化させるチャレンジを実施した。取り組みとしては、最初にトークスクリプトを利用する場合の課題を洗い出し、改善を実施。特にオペレーターが使いやすいスクリプトにするために、視認性を重視し、スクリプトの構造に工夫をするなどの取り組みを行った。

また、トークスクリプトの利用状況を管理するために、オペレーター毎のスクリプトの利用状況等を取得する必要があると考え、社内システムより運用を構築した。そして、トークスクリプト作成/更新の属人化を防ぐ必要もあると考え、スクリプトのシステムを自社で開発し、管理を行う取り組みを行った。

トークスクリプトの在り方を再考する以前は、高難度の問い合わせの割合が増加したため、AHTは増加する傾向であったが、トークスクリプトの活用方法を徹底的にこだわったことにより、AHTは削減され、また、NPSの評価も向上傾向となった。

また、高難度の対応割合が増加したことで、従業員の退職が増加傾向であったが、離職率も減少する結果となっている。

更に同社の取り組みでは、お客さまとの会話について感情分析を使用しており、どのような会話をすればお客さまの感情に影響があるかを分析し、解約防止に活用している。

以上の取り組みは、他のセンターの模範となる取り組みでもあり、特別賞(応対支援向上)にふさわしい取り組みであると評価した。