

コールセンター管理者さま向け

成功している企業はこうしてる!

コールセンター運用の 4つの課題と改善策を徹底解説

品質低下

属人化

人材育成

人員不足



コールセンター運用における 4つのよくある課題

コールセンター業界は時代とともに成長を遂げており、企業内でその重要性はますます高まっています。しかしながら、人材不足や人材育成の困難さなどさまざまな課題が問題視されている業界でもあります。このホワイトペーパーではコールセンター運用における4つのよくある課題と、成功している企業が実践している解決策についてご紹介します。

課題01 高い離職率・慢性的な人員不足



顧客のニーズが多様化している昨今、業務フローの複雑化に伴い、オペレーターの業務負担がますます増加しています。自社の製品やサービスに関する知識が求められるなど、専門性の高いポジションでもあるでしょう。そのため、人員確保が難しく、オペレーターの離職率は他職種に比べ高い現状です。さらには早期離職率が高いことで採用や教育にかかるコストが増大する傾向にあります。

課題02 業務の属人化・複雑化



人手不足の現場では、複雑な業務ほど属人化してしまう傾向にあります。デジタルシフトに伴い、電話以外の問い合わせ手段が普及しつつある現在では、実際に複数の問い合わせチャンネルを有する「コンタクトセンター」が登場しています。顧客対応ツールは、メール、SNS、チャットなどさまざま。現在コールセンターは顧客のニーズに応えられるサービスが求められていると言えます。

課題03 顧客対応の品質低下



顧客満足度の低下に直結する『放棄呼』。電話がつながらず課題を解決することができなかった顧客はストレスを感じ、その会社に対しネガティブな印象を抱いています。また、対応に追われている際にありがちな、適切ではない言葉遣いや誤案内などもマイナスの印象を与える原因であり、企業イメージダウンにも直結するリスクがあります。

課題04 人材育成



オペレーターは離職率が高い傾向にあり、育成しようとしても途中で離職してしまうことは少なくありません。そういった環境では教育を行う立場のスーパーバイザー（SV）の育成も困難であるため、教育体制が整いにくい傾向にあります。

これらコールセンター運用における4つのよくある課題に対して、次のスライドからは成功している「企業が実践している解決策」をそれぞれ解説していきます。同じお悩みを持つセンター管理者の方は、ぜひ参考にしてください！

成功している企業はこうしてる!

「課題 1. 高い離職率・慢性的な人員不足」に対する解決策

解決策 1. オペレーターの精神的ケア

ここに注目!

精神的負担が大きい業務であること

コールセンターの課題でもっとも重要なのが、オペレーターの精神的ケアです。顧客対応において、お客さまからクレームをいただくことは少なくありません。オペレーターの精神的負担は非常に大きいと言えます。オペレーターのモチベーションを上げる方法として、第一の対応策として「報酬面の見直し」が挙げられるでしょう。ただし、当然ながら報酬面の改善だけでは足りないケースが多々あります。重要なことはストレスの根本にアプローチする方法を探すことです。**SVなど上司による面談を行い、職場への不満や顧客対応で辛かったことなどを吐き出すことができる機会を設置しましょう。**個人が抱え込むような形で課題を解決していくのではなく、組織内で課題を共有し、解決していく取り組みが必要です。

解決策 2. シンプルな仕組み化

ここに注目!

複雑なオペレーション

問い合わせの専門性が高くなると適切なエスカレーションを行う必要があるでしょう。このようにオペレーションが複雑なところもコールセンターの特徴です。オペレーターの業務負担は大きいため、極力「覚えなくても業務を進められる」仕組みを採用することが大切です。そのためには、**対応しながら参照・検索できるなど、閲覧性検索性の良い仕組みを採用しましょう。**業務内容に合わせてどのような工夫ができるかをチーム内で話し合うことが必要です。

解決策 3. 研修等の人材教育プログラムの充実

ここに注目!

人材育成環境の不整備

人材マネジメントシステムを導入することで、効率が良く、納得度の高い新人向けの教育施策を推進することが、離職率を下げるためには重要です。社内に育成対象者と教育スタッフを中心とするコミュニティを立ち上げ、日々の行動や悩み、相談事を情報交換することで手厚いフォローを行い、モチベーションの高いスタッフ育成を実現することなどもひとつの方法です。



成功している企業はこうしてる!

「課題 2. 業務の属人化・複雑化」に対する解決策

解決策 1. 業務の責任を分散する

ここに注目!

属人化による業務責任の集中

属人化が進むと特定のオペレーターに業務責任が集中します。当然、業務負担は重くなり、さらに属人化が進みます。逆を言えば、業務負担を分散し、一人のオペレーターの責任を軽減することが、属人化を解消することにつながるのです。

例えば、責任者は一人ではなく複数名にすることや、ひとつの業務を複数名で担当するなど挙げられます。また、責任を分散する体制を整えることは、急な欠員が発生した際の対策にもつながるため、早急に取り掛かることが望ましいでしょう。



解決策 2. マニュアルを整える

ここに注目!

対応品質のバラつき

業務の属人化は長い年月の中で形成されていきます。それが硬直してしまえば、ノウハウの抽出や引継ぎは困難になるでしょう。そうならないためには、マニュアルを作成する必要があります。手順を示すマニュアルがあることで、業務の再現性が高くなります。つまり、一定レベルの安定した対応品質を提供できるようになるのです。

解決策 3. 知識やスキルが共有される仕組みを導入する

ここに注目!

ノウハウ共有がない

手順や社内規約、各種ルールに関する情報が掲載されているだけのマニュアルを作成しただけでは十分とは言えません。日々発生する課題など「個人が持つノウハウ」を反映することが大切です。そのためには、日常的に問題点やアイデアを情報共有できる仕組みが必要不可欠と言えます。

企業や組織において知識やノウハウを共有する取り組みのひとつに「ナレッジマネジメント」があります。ナレッジマネジメントの導入にあたっては、フレームワークとして広く知られている「SECIモデル」を有効活用するのもおすすめです。

ナレッジマネジメントとは：社員一人ひとりが持つ知識やノウハウを企業全体で蓄積し共有し合うことで、日々の業務や経営戦略に活かしていくこと。



成功している企業はこうしてる!

「課題 3. 顧客対応の品質低下」に対する解決策

解決策 1. 顧客アンケートの実施

ここに注目!

顧客の声を把握できていない

対応品質の低下を防止するには、**アンケートを実施して顧客のリアルな声を集める**ことが効果的です。

方法としては対応後にアンケート URL 付きの SMS やメールを送信して回答してもらう、後日電話をかけてアンケートの回答に協力してもらうといった方法があります。ただ、必ずしも回答をいただけるとは限らないことは想定しておきましょう。



解決策 2. システムを活用し客観的な数値による品質管理を行う

ここに注目!

定性的な評価で問題点があやふや

対応品質を高めるには品質管理をどのように行うかがもっとも重要です。

対応品質は定量的な評価が難しく、定性的な評価になりがちだという点は注意しましょう。

そこで試したいのが「**コールセンターシステムの導入**」です。

顧客情報を管理できる CRM やオペレータの通話回数・稼働率を集計できるレポート機能などをうまく活用することで、より精度が高く、評価基準の公平性を保ちながら品質管理ができるようになるでしょう。

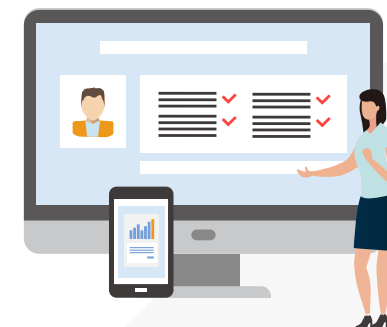
解決策 3. 定期的なモニタリングとフィードバックを行う

ここに注目!

データに現れない問題点に気づけない

対応品質を高める施策としては**定期的なモニタリングとフィードバックの実施**が挙げられます。

モニタリングの最大の利点は、業務プロセスやトークスクリプトの問題点などデータでは気づけない課題を可視化できる点にあります。そのほかにも、オペレーターの特性を理解したうえで行うフィードバックによってオペレータのモチベーション向上が期待できます。「改善」と「実践」を繰り返す回数を考慮すると、モニタリングを実施する「頻度」も大切です。**少なくとも3か月に1度の頻度**で行うことが望ましいでしょう。



成功している企業はこうしてる!

「課題 4. 人材育成」に対する解決策

解決策 1. 育成計画の作成

ここに注目!

成長の道しるべがない

オペレーターによってスキルや成長スピードは異なります。そのため、**一人ひとりに合った育成計画の作成**が必要です。

育成計画では、現状の課題と目標を記載し、目標達成までの過程を管理します。

ポイントは、**オペレーターの特徴を理解したうえで、一人ひとりに合った育成計画を立案すること**です。オペレーターの現状の課題を寄り添って解決していくことを盛り込むような内容にしましょう。

解決策 2. HDI 格付けベンチマークの実施

ここに注目!

客観的な評価が見えない

格付け調査を行い、業界内での自社のレベル感や立ち位置を明確にすることで、目指すべき姿を把握し目標を設定して改善を行うことができます。

HDI では、完全顧客視点から各企業の Web サポート及び問い合わせ窓口のパフォーマンスクオリティを評価し、それを格付けとして公開しています。

※HDI 格付けベンチマークとは

コンタクトセンター（コールセンター）の対応品質を総合的に評価する制度。格付けベンチマークの評価は「星なし～三つ星」までの 4 段階で、最高評価である三つ星の評価を受けたコンタクトセンターは、三つ星マークを使用することができる。HDI-Japan では詳細評価を担当者個々にするクオリティ格付け（個人）も行っています。

解決策 3. 職場環境の改善

ここに注目!

働きにくい職場環境

働きやすい環境の構築も、人材の育成・定着には欠かせない要素です。コールセンター業務は、顧客対応の不安やストレスを特に感じやすい傾向にあります。オペレーターへのケアが滞ると、せっかく育成しても離職してしまうことに繋がります。

一時的な効果のものではなく、長期的に効果のある施策を選択することが重要です。オペレーターの働き甲斐につながるような取り組みを模索しましょう。**設備面や職場の清潔感などに加え、保育所の設置など子育て世代にとって働きやすい環境にすることも方法のひとつ**です。

コールセンター運用における4つのよくある課題と解決策のまとめ

課題	主な問題点	解決策
課題 1 高い離職率・慢性的な人員不足	1. 精神的負担が大きい	▶ 1. オペレーターの精神的ケア
	2. 複雑なオペレーション	▶ 2. シンプルな仕組み化
	3. 人材育成環境の不整備	▶ 3. 研修等の人材教育プログラムの充実
課題 2 業務の属人化・複雑化	1. 属人化による業務責任の集中	▶ 1. 業務責任を分散する
	2. 対応品質のバラつき	▶ 2. マニュアルを整える
	3. ノウハウ共有がない	▶ 3. 知識やスキルが共有される仕組みを導入する
課題 3 顧客対応の品質低下	1. 顧客の声を把握できていない	▶ 1. 顧客アンケートの実施
	2. 定性的な評価で問題点があやふや	▶ 2. システムを活用し客観的な数値による品質管理を行う
	3. データに現れない問題点に気づけない	▶ 3. 定期的なモニタリングとフィードバックを行う
課題 4 人材育成	1. 成長の道しるべがない	▶ 1. 育成計画の作成
	2. 客観的な評価が見えない	▶ 2. HDI 格付けベンチマークの実施
	3. 働きにくい職場環境	▶ 3. 職場環境の改善

以上がよくある悩みと解決策です。しかし、以下のような課題を抱えられている方もいらっしゃると思います。

- 紹介された施策は一通り検討したが、全然解決ができずに困っている……
- そもそも解決策を実行できるリソースが足りず、お手上げ状態になっている……
- 実施をしてみたいが、うまくいか不安があるためサポートしてほしい……

そんな企業さまはコールセンター業務を「アウトソースする」選択肢を検討してはいかがでしょうか？

次ページにてパーソルワークデザイン「**コールセンターサービス**」についてご紹介いたします。参考にしてみてください。

パーソルワークスデザインのコールセンターサービス

カスタマーセンター・サポートセンター

メールや電話、チャットといった手段で、サービスや商品の使い方から購入後のサポートなど、多岐にわたるユーザーからのお問合せ対応を代行いたします。

こんな企業さまにおすすめ

- 問合せ対応に時間を取られてコア業務へ集中できない
- 放棄呼が多いため、ユーザー側のストレスを溜めしてしまう
- 委託して顧客満足度が減少しないか心配
- 緊急事態により、問い合わせ対応が止まらないか不安

お客さま相談センター・お問合せ窓口サービス

商品やサービスのお問合せ窓口や相談窓口をご提供します。お客さまから寄せられた声を収集するだけでなく、分析・フィードバックまで行います。

こんな企業さまにおすすめ

- ユーザーからたくさんの意見をいただくが、何からすればいいかわからない
- 日々の電話対応に追われており、改善活動に着手できない
- 顧客から集めた情報がバラバラで、適切に管理できていない
- 顧客の声をビジネス改善に用いたいが、何から行えばいいかわからない

代表電話対応代行

貴社の代表電話にかかってきた、外部からのお問い合わせの対応を弊社アウトソーシングセンター (OSC) にて代行いたします。弊社では、貴社のブランドイメージの維持、そして更なるご発展に向けて、【テレワーク制度促進】【本業専念化】【危機管理対策強化】【対応品質均一化】をご支援いたします。

こんな企業さまにおすすめ

- 代表電話対応をするためにオペレーターがオフィスにいる必要があり、在宅勤務ができない
- 電話対応により業務が中断されるため、集中できず作業効率が下がる
- 危機管理対策を強化したいが、他拠点を構えるのは難しい
- 代表電話対応が属人化しており、スタッフによって、対応の質がばらばら

また、「課題 04. 人材育成」の解決策でご紹介した **HDI 格付けベンチマークの実施** について、パーソルワークスデザインでご支援することが可能です。



HDI 三つ星、五つ星獲得認定支援サービス

経験豊富な HDI 専門審査員が、顧客が求める視点に立って貴社ヘルプデスク、サポートセンターを評価。改善提案を行い、三つ星、五つ星を獲得できるように支援します。

特別なご案内

当ホワイトペーパーをダウンロードしていただいた方限定で、「コールセンター運用」に関する個別相談会を開催します。

個別相談会では、当ホワイトペーパーではご紹介できなかった
「コールセンター運用」についてのお悩みや疑問にお答えいたします。

参加方法

- 1 資料ダウンロード時にご入力いただいたメールアドレス宛に、個別相談会のご案内をお送りしております。
- 2 ご参加のお日にちを複数候補ご記載のうえ、ご案内メールに返信してください。
- 3 日程調整ができ次第、担当よりご連絡をいたします。

ご不明点・その他お問い合わせはこちら

パーソルワークスデザイン株式会社
お問い合わせ窓口
820454@persol.co.jp





PERSOL

パーソルワークスデザイン

2023年4月発行
パーソルワークスデザイン株式会社
東京都豊島区池袋2-65-18 池袋WESTビル
<https://www.persol-wd.co.jp/>

© PERSOL WORKS DESIGN CO., LTD. All Rights Reserved.