

コールセンターアウトソースをお考えのご担当者さま向け

コールセンターアウトソースの 委託先選定ポイント



アウトソーシングを検討する背景

コールセンター窓口の運用がうまくいかない場合、アウトソーシングによって解決できる可能性があります。ただし取り扱い業務等は委託先によって異なるため、自社に合った委託先の選定を行わなければなりません。当ホワイトペーパーでは、コールセンター窓口のアウトソース先を選定する際のポイントをご紹介します。

コールセンター窓口運用時のよくあるお悩み



- ✓ コア業務に集中できない
- ✓ よく知っているベテランでないときちんと回答できない
- ✓ 人によって回答がバラバラ
- ✓ 離職が多い
- ✓ 顧客満足度が低い
- ✓ クレームが多発し、対応で疲弊する
- ✓ きちんと運用しようとする、コスト高になる

コールセンター窓口運用ができない原因は、以下のことが考えられます

1 FAQ や内部ナレッジの情報が古く
問合せの対応に時間がかかっている

2 対応できる人が限られていて
業務を標準化・可視化できていない

3 日々の対応に追われて
教育にける時間がない

業務を外部委託すると…課題解決の可能性はあるが、選定先を間違えるとアウトソースしても解決できないことも

アウトソース先選定の失敗例

前述の通り、コールセンター窓口業務をアウトソースしようと思っても選定を誤ると却って問題が起こりかねません。

ここでは間違ったアウトソース先を選定してしまった場合の、よくある失敗例をご紹介します。

アウトソース先を間違えると、こんなことに…

代行会社からの業務報告がなく
報告を依頼すると追加コストを請求された



見積時に費用が比較的安かった代行業者に依頼したが、業務報告がなかった。業務の実施内容がわからず、連携もとれなかったため、業務報告を依頼すると追加コストを請求されてしまった。

常に新人がいて
サービスの質が一向にあがらなかった



窓口運用の専門業者に委託したところ、実情はスタッフが定着しておらず、常に新人が対応していた。慣れては辞めての繰り返しで、外部委託したのにサービスの質があがらなかった。

費用が高かったのは高品質なわけではなく、ただ対応人数が多いただけだった



見積時には比較的高かったがその分品質がいいのだろうと思い願いました。しかし実際運用してみると、対応人数が不適切に多く配置されており、その分の費用を高くとられていた。

アウトソース先の選定に失敗しない為には

単純にスキルを持ったスタッフを投入して問題を解決するのではなく、“お客様の目指す先”を正しく理解し、ゴールや目標に沿ったプロセスを構築していけるアウトソース先を選定することが大切です！

次のページからは、アウトソース先選定のポイントを解説していきます。



アウトソース先選定のポイント①

アウトソース先の選定を行うにあたり、まずはどの点に注目すればよいのでしょうか？ここからはアウトソース先からの提案時に押さえておくべきポイントをご紹介します。実際に運用を始める前に選定できるポイントですのでぜひチェックしておきましょう。

自社の将来像、ゴールに向けた構築設計がなされているか

まずは自社の現状把握からサービス仕様を検討し、この時点で運用からゴールまでを明確に確認・設計してくれるところを選定しましょう。

アウトソース先から専任の構築担当が自社へ配置され、構築段階から密に目標の認識合わせを行っていくことが円滑な業務設計や業務移管につながります。

提案時、担当者が同じ視点に立っているかという点や、自社が目指すべきゴールを窓口の顧客満足度向上で終わらせず、製品やサービスの売り上げ向上まで見据えてくれているかという点を確認し、選定先を選ぶことが大切です。



理想的な構築設計の流れ

STEP1

現状把握

現状（As IS）を確認します

スコープの確認

- ・基本方針の把握
- ・業務種類の確認

業務の可視化

- ・業務処理手順の確認
- ・業務量の把握

STEP2

サービス仕様検討

現在の運用状況を正しく把握し、運用移管のゴールをお客様と共有し、明確化します

要件定義・運用設計

- ・業務範囲の明確化
- ・業務分掌の明確化
- ・BCP 時の対応検討
- ・窓口仕様の決定

STEP3

プロセス設計

サービス仕様に基づき、運用に必要な組織・プロセス・インフラ・ツール類を準備します

サービスデザイン

- ・業務プロセスの合理化
- ・運用フローの整備
- ・サービス管理プロセス整備
- ・メンバー教育カリキュラム
- ・KCS ナレッジの整備
- ・作業手順書の整備

STEP4

運用開始準備

メンバーを教育し、運用リハーサル結果を基に本運用開始が可能な事を報告します

運用メンバーの教育

- ・対応プロセスの習熟
- ・運用環境の習熟
- ・運用リハーサルを実施
- ・リハーサル結果に基づく課題の抽出と改善

アウトソース先選定のポイント②

次に確認すべきなのは、実際に運用が始まった後に業務に対するデータの集計や分析といったフィードバックがきちんとあるかということです。この部分ができていると業務がブラックボックス化してしまい、解決すべき課題がわかりにくくなってしまいます。

日々の業務報告や、データをもとにした改善提案が構築内容に入っているか

コール数や日々の業務データが見える化することで、ゴールに向かって進めているかどうかを測定指標（KPI）に定めて様々な角度から数値化し、定量的・定性的にパフォーマンスを測定することができます。

また、データの集計で終わらず、定例報告会を開催して運用実績の検証・分析と業務効率化や制度向上に向けた提案を行ってくれる委託先は信用できると言えるでしょう。

現場の課題に対して適正な改善策を提示して解決へと導いてくれるかどうかを判断するために、委託先の過去の実績やレポートサンプル等を確認しておくことがポイントです。

業務の分析と報告会は、よりよい運用を目指す上で必要不可欠です。中には業務報告等に別途料金が発生する場合もあるので注意しましょう。



アウトソース先選定のポイント③

コールセンタースタッフ全員の質を一定以上に保つためには、ナレッジの蓄積・更新が不可欠です。このため、応対品質向上を目指すならナレッジの蓄積・更新についての体制がしっかりしている委託先を選ぶ必要があります。

ナレッジ運用手法があるか

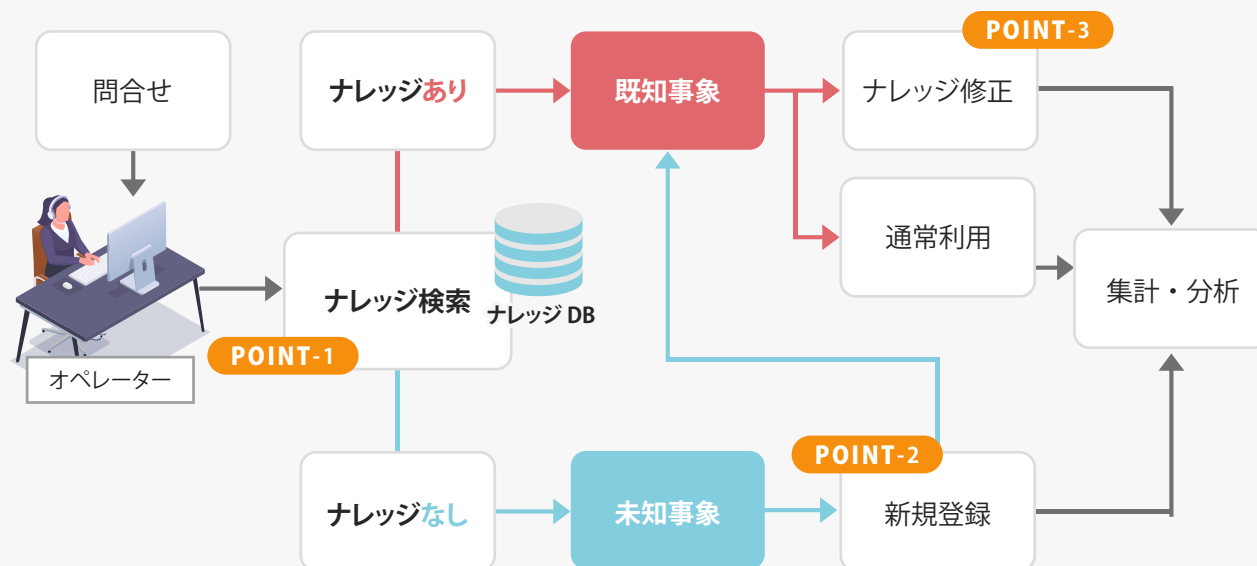
窓口対応に際してナレッジの蓄積・更新の仕組化を行っているところを選定しましょう。

ナレッジを運用する仕組化ができていると、サポートするコンテンツが常に最新に保たれるためスタッフ全体の応対品質の底上げにつながります。

また問合せが多い内容に対して FAQ サイトや、チャットボットなどを併せて活用するとコールセンターへの問合せ自体が減り、コールセンターの生産性と顧客満足度の向上が実現します。

委託先を決める前にはナレッジ運用手法についての体制図がきちんと定まっているかという点を確認しておくのがおすすめです。

効率的な運用体制図



POINT-1

必ずナレッジを検索し、既知 / 未知情報を確認

POINT-2

未知事象を新規登録することで、
2 回目以降は既知事象としてナレッジが蓄積

POINT-3

即時ナレッジを登録・追記・修正

アウトソース先選定のポイント④

対応品質を一定以上に保つために、ナレッジの蓄積と並行して行わなければならないのが人材育成です。アウトソース先を選ぶうえでも人材育成に向けた研修体制が整っているかどうかを判断する必要があります。

人材育成・研修体制は整っているか

人材育成を視野に入れ、研修体制が整っている委託先であれば、スタッフの知識差による対応ギャップのない高品質な運用が実現します。蓄積されたナレッジを活かしながら、効率的に研修を進めていくことが重要です。

研修サポートはモチベーションの向上やチームワークの醸成などにもつながり、離職率の低下にも効果的です。人の入れ替わりが少なくなることで、より安定的なサービス向上を目指せるようになります。

選定時には委託先の教育プログラム・教育体制について話を聞くのはもちろんのこと、保有・推奨資格についても確認しておきましょう。

よくある 通常の研修

教育内容 → 商材学習 → 話し方研修 → マニュアル読込 → ロールプレイング → モニタリング・OJT → 不明点はエスカレーション

- ・教育に時間がかかり、管理者は本来業務に専念できない。
- ・オペレーターは自己解決できるナレッジが不足しており、管理者への手上げエスカレーションが多く発生。
- ・人が入れ替わるたびに、上記教育を行う必要があり工数負荷。
- ・更新されたマニュアル情報は口頭での周知となり、案内漏れが発生。

効率的な 研修

KCS 研修



オペレーター

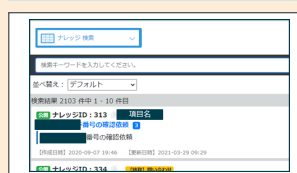
「mitsukeru」
KCS ツール



ナレッジ DB

オペレーターは KCS の運用プロセスの理解と蓄積された KCS ツールの利用方法を主に研修いたします。

ナレッジ検索方法



問合せ内容を KCS ツールに入力して検索し、出てきた回答・案内内容を基に問合せ者への回答を実施いたします。未知の問合せの場合、右記、ナレッジを新規登録します。

ナレッジを基に回答



問合せ者

ナレッジ登録

問題	フォルダの資料にアクセスできない
環境	社内からの接続、貸与PC
解決策	■切り分け手順 1) 社内イントラネットに接続できているか ●No.15へ 2) アクセスが正しいか、資料が存在するか 3) アクセス権限が正しいか ある：再起動NGの場合はスル(チケット17参照) 4) アクセス権限と申請が出されているか なし：申請案内 ●No.45へ

情報を「問題・環境・解決策」と3つに分類・統一させる事で、検索性を高めナレッジの再利用率を向上させる事がポイントです。

ナレッジ修正

修正履歴	修正日時
1 修正履歴の修正が完了したため、修正	2020-09-02 16:19
2 修正履歴の修正が完了したため、修正	2020-09-02 16:19
3 修正履歴の修正が完了したため、修正	2020-09-02 16:19
4 修正履歴の修正が完了したため、修正	2020-09-02 16:19

登録のあるナレッジが最適か確認し修正します。

パーソルワークスデザインについて

パーソルワークスデザインは、BPO（Business Process Outsourcing）専業ベンダーとして、お客様の各種業務を最適化するコンサルティングから、実際の運営まで一気通貫でサポートさせていただきます。

パーソルワークスデザインは、「業務」「リソース」「ロケーション」「働き方」等ワークに関するすべてをデザインし、ビジネスをご支援いたします。

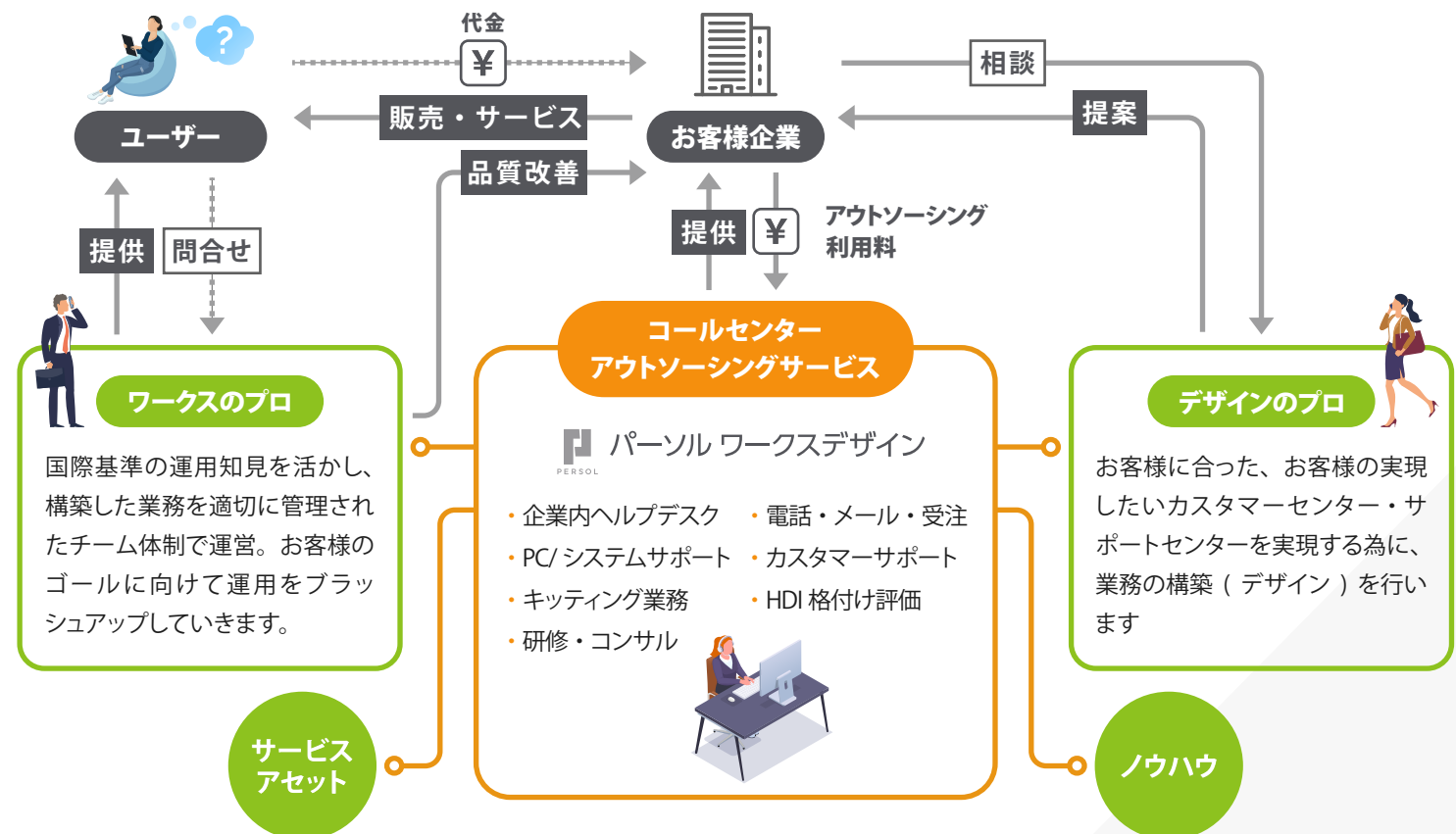
さらに、コールセンターサービスにつきましては、お客様の課題解決に向けたヘルプデスク/コールセンターを、業務構築から運用まで、国際スタンダードに基づいた高品質なサービスで一貫して提供いたします。

カスタマーセンター・サポートセンター

メールや電話、チャットといったあらゆる手段でお客様の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。

お客様相談センター・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。ユーザー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。



特別なご案内

パーソルワークスデザインでは、当ホワイトペーパーではお答えできなかった
疑問や選定方法等についての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頂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で記載の上、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

2022 年 1 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.