

ヘルプデスク / コンタクトセンターサービスの品質管理を担当される方向け

業績向上のための品質改善 「26のチェックリスト」



【監修】

パーソルワークスデザイン株式会社

HDI 国際認定オーディタ

吉田 純一郎



利益率向上に向けた品質改善について

コールセンター担当者（責任者）において、最大のミッションは利益率の向上ではないでしょうか。また、顧客から多くの声が届くコールセンターは、ニーズを把握するチャンスが多く、企業経営における重要度が年々高まっています。そのため、コールセンター運営において品質改善は急務と言えます。まずは自社課題の洗い出しから取り組みましょう。

チェックリストの目的

当チェックリストは自社センターの課題を客観的に可視化するためのものです。自社センターの課題が明確になっていない方や何から手を付けて良いか迷われている方向けにご用意しました。

自社課題に優先順位を付けて改善をしていくために、是非、センター運営の現状把握に活用してみてください。

チェックリストの使い方

- このチェックリストには合計 26 個の項目があります。
- 各項目の内容に該当すれば○、該当しなければ × にそれぞれ「✓」を付けます。
- 現在改善に取り組んでいる項目や改善に取り組んだが成果が出なかった項目は × に「✓」を付けます。
- 改善の成果がある程度出ていれば○に✓を付けます。
- × にチェックがついた課題が自社センターにおいて足りない部分です。

全項目のチェック完了後、8 ページの「× 項目が与える影響や要因について」を確認し、センター運営の課題を見直してみましょう。



HDI とは

HDI は 1989 年に設立された世界最大のサポートサービス業界のメンバーシップ団体で、サポート業界で唯一の国際的に認知されたサポート標準である「HDI 国際スタンダード」を運営管理しています。

<https://www.hdi-japan.com/>

次のページからチェック項目です！

項目は「センターの方針」「運営面における体制」「教育・人材育成」「SV の育成・活用」「センターとしての品質管理」の全部で 5 つです。自社センターの状況と照らし合わせてみてください。

※本チェックリストは、HDI 国際スタンダードを基にパーソルワークスデザインが開発しました。

センターの方針

もし、あなたが顧客であった場合、自社のコールセンターに何を求めますか？

また、自社のコールセンターがどうあるべきか、組織内においてどのような役割を果たすべきか考えたことはありますか？

理想のコールセンター像を具現化し、スタッフと共通認識を持つことは重要なことです。

このことが「**センターの方針**」を定めるということです。

自社の「**センターの方針**」についてどこに課題があるのかを下記のチェック項目で明確にしましょう。



01 センターのミッションは自社の方向性に合った運営方針になっているか

☐☐

02 ミッションや運営方針が現場スタッフに浸透しているか

☐☐

03 年間の運営計画があり、それに基づいた運営がなされているか

☐☐

04 KPI はミッションや運営方針に基づいているか

☐☐

05 KPI の目標は適切で、実績を定期的に計測しているか

☐☐

06 すべてのスタッフは KPI を意識しているか

☐☐

07 KPI の結果を改善アクションにつなげているか

☐☐

運営面における体制

センターを運営していると、多くの課題が発生します。

その中には、**センター内だけで解決することが困難な問題**や、**既存スタッフの意見を取り入れて解決すべき問題**があります。

そういった課題解決に取り組む体制をしっかりと整えておかなければ、**組織的な強度の向上**は見込めません。

応対品質にも大きく影響してくるでしょう。

ここではセンターの「**運営面における体制**」を下記チェック項目で見直してみましょう。



01

関連部署との関係強化を目的とした会議があるか

☐☐

02

会議体の目的や議題が明確で、報告ではなく改善の場として機能しているか

☐☐

03

全スタッフが意見を言えたり提案できたりする場（機会）があるか

☐☐

04

職位ごとの役割や責任を定めた要件定義書があるか

☐☐

05

何らかの表彰制度を設けているか

☐☐

教育・人材育成

より良い顧客体験を提供する上では、オペレーターをはじめ、既存スタッフの**人材教育・育成は欠かせない**ことです。
また、生産性の向上においても個々のスキルアップが重要でしょう。

ここでは、「**教育・人材育成**」にフォーカスをあてて、組織的に何が足りないのかを確認しましょう。



01 職位ごとの新人向けの配属前研修や OJT プログラムがあり、実施しているか

☐☐

02 既存スタッフ向けのフォロー研修を実施しているか

☐☐

03 キャリアパスが明確であり、全スタッフに公開されているか

☐☐

04 スタッフ個々の目標は、センターの目標と連動しているか

☐☐

05 制度に基づいた公平で客観的な評価ができているか

☐☐

06 離職率・欠勤率などを把握し、何らかのアクションを起こしているか

☐☐

SV の育成・活用

SV（スーパーバイザー）はコールセンター運用に欠かすことのできない存在です。

SV はオペレーターからのたたき上げの場合もあれば、そうでない場合もあるでしょう。

後者の場合、**SV の育成や活用がセンターの運営の成功のカギを握る**といっても過言ではないでしょう。

ここでは「**SV の育成・活用**」にフォーカスを当てて、チェック項目を見ていきましょう。

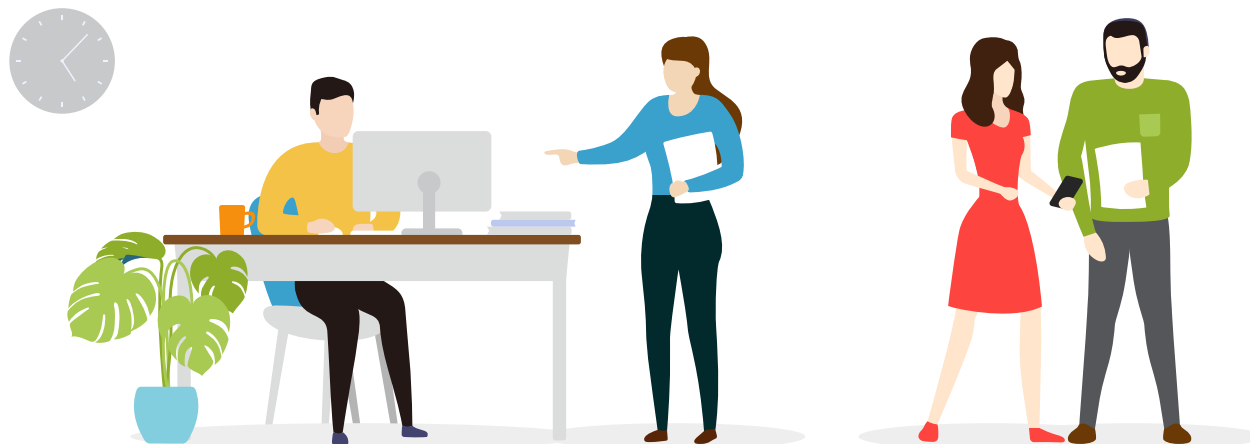
01 SV に業務が偏りすぎているか

☐☐

02 SV として自覚できるような研修や勉強会などの取組みがあるか

☐☐

03 SV にある程度の権限移譲ができているか

☐☐

センターとしての品質管理

コールセンターの運営では、**応対品質の管理**をどのように行うかが最も重要です。
手段・方法は組織によってことなるものですが、抑えるべきポイントは共通しています。

顧客満足度のみならず、**従業員満足度**にも関わる項目なので、
「**センターとしての品質管理**」についてこの機会に見直してみましょう。



01 属人化を防ぐためのマニュアルやナレッジがあり、利用され、更新されているか

☐☐

02 定期的にモニタリングなど品質チェックを実施しているか

☐☐

03 顧客満足度調査や VOC など何らかのかたちで顧客の声を入手しているか

☐☐

04 従業員満足度調査を実施しているか

☐☐

05 適切な稼働率になるようワークフォースマネジメントを実施しているか

☐☐

チェックリスト結果

小分類ごとの × 項目が与える影響や要因について

センターの方針	01 センターのミッションは自社の方向性に合った運営方針になっているか	☐	☒	コストセンターという位置づけで社内での存在価値が低い。 また、スタッフへの動機づけが弱く、継続的な改善が見込めない。
	02 ミッションや運営方針が現場スタッフに浸透しているか	☐	☒	
	03 年間の運営計画があり、それに基づいた運営がなされているか	☐	☒	
	04 KPI はミッションや運営方針に基づいているか	☐	☒	
	05 KPI の目標は適切で、実績を定期的に計測しているか	☐	☒	
	06 すべてのスタッフは KPI を意識しているか	☐	☒	
	07 KPI の結果を改善アクションにつなげているか	☐	☒	
運営面における体制	01 関連部署との関係強化を目的とした会議があるか	☐	☒	内的モチベーション低下による欠勤率や離職率が増加する。 また、継続的な品質の維持向上ができない。
	02 会議体の目的や議題が明確で、報告ではなく改善の場として機能しているか	☐	☒	
	03 全スタッフが意見を言えたり提案できたりする場（機会）があるか	☐	☒	
	04 職位ごとの役割や責任を定めた要件定義書があるか	☐	☒	
	05 何らかの表彰制度を設けているか	☐	☒	
教育・人材育成	01 職位ごとの新人向けの配属前研修や OJT プログラムがあり、実施しているか	☐	☒	優秀人材の流出によるセンター品質の維持・向上ができない。
	02 既存スタッフ向けのフォロー研修を実施しているか	☐	☒	
	03 キャリアパスが明確であり、全スタッフに公開されているか	☐	☒	
	04 スタッフ個々の目標は、センターの目標と連動しているか	☐	☒	
	05 制度に基づいた公平で客観的な評価ができていないか	☐	☒	
	06 離職率・欠勤率などを把握し、何らかのアクションを起こしているか	☐	☒	
SV の育成・活用	01 SV に業務が偏りすぎているか	☐	☒	SV に対する魅力がなく、モチベーション高くリーダーシップのある SV の育成ができない。
	02 SV として自覚できるような研修や勉強会などの取組みがあるか	☐	☒	
	03 SV にある程度の権限移譲ができていないか	☐	☒	
センターとしての品質管理	01 属人化を防ぐためのマニュアルやナレッジがあり、利用され、更新されているか	☐	☒	品質の維持・向上ができず、顧客満足度が上がらない。
	02 定期的にモニタリングなど品質チェックを実施しているか	☐	☒	
	03 顧客満足度調査や VOC など何らかのかたちで顧客の声を入手しているか	☐	☒	
	04 従業員満足度調査を実施しているか	☐	☒	
	05 適切な稼働率になるようワークフォースマネジメントを実施しているか	☐	☒	

パーソルワークスデザインの ヘルプデスク / コンタクトセンターサービスメニュー

パーソルワークスデザインでは、以下の業務をご委託いただけます。

ヘルプデスク サービス

ヘルプデスク（オンサイト）

お客様先に常駐し、ヘルプデスクを行うことで、問合せ対応やデスクサイドサポート、資産管理などを行います。

ヘルプデスク（オフサイト）

国内の地方センターでヘルプデスクを行います。弊社では宮崎、佐世保にセンターがございます。

サービスデスク

従業員から管理部門へのお問い合わせ窓口を一元化、まとめて対応いたします。

夜間・土日祝祭日サポートサービス

24 時間 × 365 日や窓口営業時間外のためのサポートサービスをご提供いたします。

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を行います。

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。お客様から寄せられた声を分析・フィードバックいたします。

ヘルプデスク コンサルティング サービス

HDI 三つ星認証獲得、五つ星認証取得支援サービス

日本最大のお問い合わせ窓口ベンチマークである HDI 格付け調査における三つ星認証獲得、五つ星認証取得のための支援を行います。

KCS コンサルテーションサービス

ナレッジマネジメントのベストプラクティスである KCS 運用を支援します。研修から導入、運用など、お客さまのニーズに合わせたサポートをご提供します。

HDI サポートセンター国際認定スタンダード 支援サービス

HDI のサポートセンター国際認定の獲得のための支援を行います。

応対品質改善サービス

スタッフの対応をモニタリングや面談などで評価・診断し、スタッフ個々のスキルに合わせて指導・教育・アドバイスをいたします。

HDI 公認研修サービス

HDI が推進する国際スタンダードを理解するための各種研修プログラムです。

スタッフ / リーダー教育サービス

業界標準を意識した、統一された質の高いサポートサービスを行うためのスタッフ教育やリーダー教育を提供します。

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、
ヘルプデスク / コンタクトセンターサービス品質改善に関する個別相談会を開催します。

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
「ヘルプデスク / コンタクトセンターサービス品質改善」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ご記載の上、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 5 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.