



東京ガスカスタマーサポート株式会社
お客さまセンター事業本部 運用企画部
育成・品質グループ
綾香 様

東京ガスカスタマーサポート株式会社
お客さまセンター事業本部 運用企画部
育成・品質グループ
古田 様

東京ガスカスタマーサポート株式会社
お客さまセンター事業本部 運用企画部
育成・品質グループ
グループマネージャー 田中 様

パーソルワークスデザイン株式会社
サービスデザイン本部 サービス戦略部
サービスイノベーション課
外山 様

パーソルワークスデザイン株式会社
サービスデザイン本部 サービス戦略部
サービスイノベーション課
植草 様

年間評価件数は100倍で900時間の工数削減！
センターにポジティブな変化が起こり「本当に助かった」

Before

- 年間400万本の入電に対し、きめ細やかに品質を向上させたい
- 年1回の対応品質評価・フィードバックだけでは対応品質が定着しづらい
- 品質担当として行うべき業務の幅を広げたい

After

- 自動評価の導入により、全センターで対応品質向上へ公平に取り組めるように
- コミュニケーターはフィードバックの機会が増え、全センターで対応品質への関心・スキルも向上
- 対応品質評価にかかっていた年間900時間の工数削減により、品質担当がそれ以外の業務へも広く取り組めるように

会社概要

コールセンター・BPO



東京ガスグループの一員として、ガス・電気・サービスに関する受付業務から契約・料金業務・マーケティング業務などのバックオフィスを担う東京ガスカスタマーサポート株式会社様。
エネルギー自由化の進展による“お客さまのニーズの多様化”など変革の時代の入口に立ちながらも、新たな挑戦に臨み続けています。

1. 導入前の課題

年間400万件の問い合わせ対応。全員の対応品質を十分にサポートしきれない。



綾香様：私たちは、平たく言えば『東京ガスのお客さまセンター』です。エネルギーの自由化に伴ってガスだけでなく電気も扱いますし、**非常に幅広いお問い合わせ**に対応しております。

田中様：ブース数が1,300以上あり、季節によって短期の方を採用して研修をし、受付できるようにしています。人員の変動も含めて、**どのように品質を安定させていくか**というのも課題でした。

入電数が**年間で400万件を超える**ような状況にあって、課題としては大きく次の2つでした。

- (1) 元々業務範囲が広くて深いうえに、新しい施策も急速に増えていくため、コミュニケーターは**業務知識を追うことに精一杯**で“対応品質向上”にまでなかなか注力できない
- (2) コミュニケーター数が非常に多く、**年間でコール1本しか評価・フィードバックを実施できない**

綾香様：私たちが品質基準を理解していても、全てのSVが同じレベルで理解するのは難しく、『**評価結果の根拠**』や『**良い通話・課題のある通話の基準**』が、**伝えられていなかった**んです。

コミュニケーターに対して評価の点数を開示していなかったこともあり、「何が良くて、何が悪いのか」が理解しにくい状況になっていました。

綾香様：私達品質担当も、コミュニケーターの**対応品質評価業務に追われて、対応品質に関する施策立案も思うように進められない**状況になっていました。

2. 取り組み内容

話を聞いて感動。自動評価のサンプルレポートを見て衝撃。

受付内容の拡大に伴い、入電を切り分ける『IVR』の導入が進み、「音声認識システムを入れる」という話が浮上してきました。

機能について説明を受けるなか、アドバンスト・メディア社から「『AmiVoice』の**対応品質自動評価機能を、先進的に取り組む会社**」と紹介されたのがパーソルワークスデザインでした。

綾香様：お話を伺った時のことは本当に忘れられません。品質担当として、**同じ立場で、同じようにご苦労されたご経験のもとで、対応品質自動評価に取り組まれている**ということがすごく伝わってきて、心の底から共感でき、本当に感動したんです。

その後、システムは正式に『AmiVoice』に決定しました。

綾香様：『AmiVoice』が導入されてすぐ、自動評価の仕組みを作ってみようとしたんですけども、試行錯誤した結果、やはり『どうしていいかわからないですね』という結論に至りました。

時を同じくして東京ガスカスタマーサポート株式会社様は、HDIが実施する「格付け調査」の対象になり『三ツ星』を獲得したのです。それにより、「**HDI格付け調査で三ツ星を獲得することの意義・重要性**」の理解が広まっていったと言います。

綾香様：パーソルワークスデザインさんが**HDIの国際スタンダードに基づいたセンター運用**をされている点も社内の波にフィットして、『自動評価導入の構築支援をぜひパーソルワークスデザインさんにお願ひしよう』ということになったんです。

そこで、まずパーソルワークスデザインは何本かの自動評価を“サンプル”として実施して、レポートを提出していただきました。

綾香様：試しに自動評価をしていただいた時に、私たちがこれまで手で評価していたものと、ほぼ同様の結果がハッキリと出たので、『**やっぱり自動でも的確に評価できるのか!**』と衝撃を受けました。

3. 導入の効果

評価件数は100倍になり年間900時間の工数削減。センター全体がポジティブに変化。

古田様：本当に**基本の『キ』からアドバイス**をいただいて、しかもアドバイスもすごく的確で、とにかく勉強になりました。

綾香様：自社センターからの実際の反応や、納得感のあるご経験談も適時教えてくださるんです。パーソルワークスデザインさんのこうしたきめ細やかで、具体的なご支援がなかったら全く上手くいかなかったと思います。

綾香様が言うとおり、パーソルワークスデザインは自社のセンターでも自動評価の運用を行っており、**同じように悩みながら克服してきた経緯**がありました。また、HDIの“ストラテジックパートナー”であり、**HDIの評価基準を熟知している**ための確かなノウハウのご提供が可能だったのです。

自動評価が導入された後、対応品質のレポート（8コール分の評価）が月に1回コミュニケーターに渡されることになりました。コミュニケーターには、大変インパクトがあったようです。

具体的には、レポートに各評価項目の点数が明記されること、AmiVoiceの画面にて該当通話の加減点状況を確認できるようになったことで、「**何ができて、何ができていないのか**」という点が明確になり、各自の目標設定に繋がっていきました。

綾香様：自動評価導入時からの各チームの変化を見てきていますが、**どのチームも総合評点平均値が上がりました**。

また対応品質評価作業の工数は、**年間でおよそ900時間の削減**ができたと言います。それにより、**これまでできていなかった対応品質に関する施策立案等に着手**することができたことがとても良かった。と笑顔を見せました。



SVから対応品質上の課題について「コミュニケーターにどのように指導すればよいか」等の相談も多く寄せられるようになり、全センターで**対応品質への関心度が明らかに高まって**きていると感じると言います。

田中様：「自動評価を活用した事例共有会」では、この言葉を使うとこのように自動評価される、という具体的な事例をたくさん聞いて、対応品質の考え方もよく伝わり、大変感動しました。センターと品質担当との距離が縮まる良い機会でした。

綾香様：引き続き相談をさせていただきながら、自動評価に関わるギャップ分析や定期メンテナンス等を自社で完結できるようにしたいと思っています。また、**有人チャットなどを活用したセンターの“オムニチャネル化”や各種研修**についても相談に乗っていただきたいな、と思っております。

古田様：社内で何か課題が出ると、『**パーソルワークスデザインさんに聞いてみようか**』という流れになっています。今後も頼りにしていますので、末永くサポートしていただきたいです。

パーソルワークスデザイン株式会社 プロジェクト担当者のコメント



自動評価導入前は弊社内でも東京ガスカスタマーサポート様と同様の悩みを持っておりました。電話対応の評価を手で行うことは非常に労力がかかり、品質管理担当者へ大きな負荷がかかります。システム評価が可能な範囲を自動評価することで、人でしかできない評価や業務に注力することができます。今後も様々な企業様に自動モニタリングを導入いただき、自動評価を有効的にご活用いただけるよう初期構築から運用定着まで支援させていただきたいと考えております。

パーソルワークスデザイン株式会社

本社 | 〒171-0014 東京都豊島区池袋2-65-18 池袋WESTビル
電話 | 03-6907-4481 (受付時間 平日 9:00~18:00)

会社ホームページは
こちらから

