



Module 2: 計画と管理のプロセス

©2016 ICMI, All Rights Reserved

ICMI Seminar

www.icmi.jp

Module 2: 計画と管理のプロセス



この章で学ぶこと

- コールセンターにインパクトを与える3つの要素を知る
- 科学的な9つの計画ステップを学ぶ
- 6つの「不変の法則」を理解する
- 計画プロセスを現実の世界にあてはめる

©2016 ICMI, All Rights Reserved

ICMI Seminar

www.icmi.jp

キュー(待ち呼)について



- もし、ひとりだけで、ある30分間電話対応したなら。。。 (シングル・エージェント・キュー)

| 着信コール | 着信時間 (分) | 処理時間 (分) | 通話開始時刻 (分) | 通話終了時刻 (分) | デレイ時間 (分) |
|-------|-------------|-------------|---------------|---------------|--------------|
| 1 | 2.2 | 3.0 | 2.2 | 5.2 | 0.0 |
| 2 | 4.3 | 2.4 | 5.2 | 7.6 | 0.9 |
| 3 | 6.6 | 3.2 | 7.6 | 10.8 | 1.0 |
| 4 | 7.2 | 2.0 | 10.8 | 12.8 | 3.6 |
| 5 | 13.2 | 1.2 | 13.2 | 14.4 | 0.0 |
| 6 | 15.7 | 2.6 | 15.7 | 18.3 | 0.0 |
| 7 | 17.3 | 3.5 | 18.3 | 21.8 | 1.0 |
| 8 | 21.1 | 2.2 | | | |
| 9 | 22.1 | 3.9 | | | |
| 10 | 25.4 | 2.0 | | | |

©2016 ICMI, All Rights Reserved

ICMI Seminar

www.icmi.jp

上記のデータを元に計算してみましょう



- 合計処理時間 = _____ 分
(処理時間の合計)
- 平均処理時間 (AHT) = _____ 分
(合計処理時間 ÷ 合計コール数)
- エージェント稼働率 (%) = _____ %
(合計処理時間 ÷ 作業時間)
- サービスレベル (SL) = _____ %
(SL=X%のコールを30秒以内に回答; 30秒以内で回答した本数 ÷ 合計本数)
- 合計デレイ時間 = _____ 分
(デレイ時間の合計)
- 総コールの平均デレイ時間 = _____ 分
(合計デレイ時間 ÷ 合計コール数)
- デレイコールにおける平均デレイ時間 = _____ 分
(合計デレイ時間 ÷ デレイがあったコール数)
- デレイ確率 = _____ %
(デレイがあったコール数 ÷ 合計コール数)

©2016 ICMI, All Rights Reserved

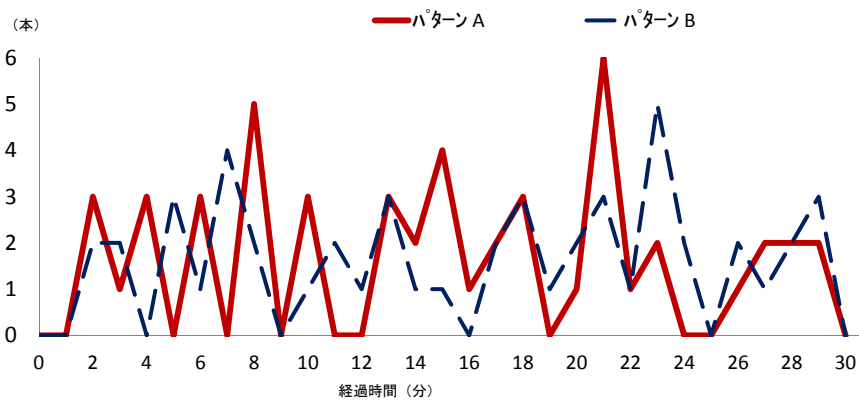
ICMI Seminar

www.icmi.jp



3つの要素

1. ランダムコール
アライバル
 2. 行列待ちの心理
 3. 発信者の辛抱強
さを決定する
- 7つの要因



他にピーク・アライバル、スムーズ・アライバルがある

ビジブルそれともインビジブル?

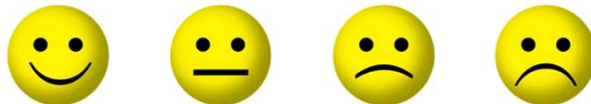


ビジブル・キュー: キューが目に見える
顧客はいつまで待たされるか読める。



時間 →

インビジブル・キュー: キューは見えない
顧客はいつまで待てばよいか判らない。



©2016 ICMI, All Rights Reserved

ICMI Seminar

www.icmi.jp

発信者の辛抱強さを決定する7つの要素



1. 動機の重要度
2. 代替の有無
3. 競合企業のサービスレベル
4. 顧客の期待値
5. 時間の余裕
6. 通信費の支払い元
7. 人の心理

どれくらい待てる?

話中なら何度もかけ直す? どれくらいの顧客が?

放棄呼の数?

IVRにどう反応する?

コールセンターをどう評価する?



©2016 ICMI, All Rights Reserved

ICMI Seminar

www.icmi.jp

計画立案と マネジメントの プロセス

