



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)	ディレイ時間 (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)
- 合計ディレイ時間 = _____ 分
(ディレイ時間の合計)
- 総コールの平均ディレイ時間 = _____ 分
(合計ディレイ時間 ÷ 合計コール数)
- ディレイコールにおける平均ディレイ時間 = _____ 分
(合計ディレイ時間 ÷ ディレイがあったコール数)
- ディレイ確率 = _____ %
(ディレイがあったコール数 ÷ 合計コール数)

©2016 ICMI, All Rights Reserved

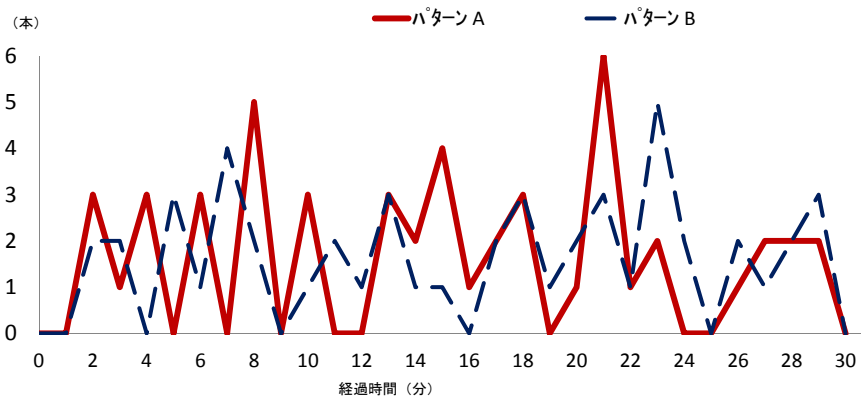
ICMI Seminar

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

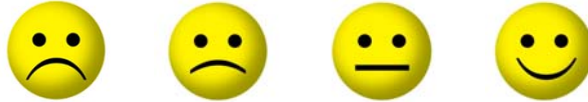


他にピーク・アライバル、スムーズ・アライバルがある

ビジブルそれともインビジブル?

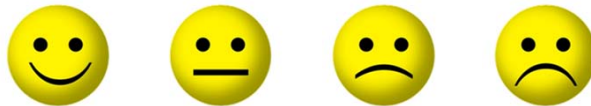


ビジブル・キュー: キューが目に見える
顧客はいつまで待たされるか読める。



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。



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?



計画立案と マネジメントの プロセス

