

# 「ES → CS → MS」のサイクルを実現する マネジメント・プラットフォーム

コンタクトセンターマネジメントのソリューションにおいてリーディング企業であるP&Wソリューションズは、ES（従業員満足）起点の“みんなのHAPPY”を新コンセプトに打ち出し、Sweetシリーズの展開を図っている。これは、ES（従業員満足）→CS（顧客満足）→MS（経営者満足）というサイクルを回転させることで、調和の取れた企業活動が推進されるという考え方だ。

慢性的に人材不足に陥っているコンタクトセンターにとって、オペレータの採用・育成トレーニングや離職防止は喫緊の課題。Sweetシリーズでは、オペレータが働きやすく、適正なシフト配置を実現することが可能だ。また、教育や公平な評価体制の充実を図ることで、継続的な就業環境を提供することとなる。「ES→CS→MS」

のサイクルが回ることで、センター全体のパフォーマンスが向上し、顧客ロイヤリティが醸成され、企業ブランドのイメージもアップする。Sweetシリーズは、このサイクルをマネジメントできるプラットフォームであるといえる。

### 洗練されたスケジュール作成

スケジュール作成における機能面でも常に進化を続けている。コール量の予測については、「イベント・除外日」の設定を行うことができる。過去の呼量分布をベースに算出する際に、突発的な事象により異常な呼量のあった日なども実績値とすると、偏った予測になりかねない。例えば応答率90%以下を除外日として設定することで、この様な特異日を自動算出することができる。これにより予測精度の向上につながる。

必要人数は「サービス目標」の設定から算出するが、急に休む人が発生しても必要人数を確保できる「欠席率の設定」も可能だ。ユニークな機能としては「ROI優先設定」がある。サービス目標を、生産性/品質/

コスト/成果の4つの項目で優先順位を配分することができる。呼量のピーク時に生産性の高いオペレータを配置するなど、効果的なシフトが可能。業務内容に合わせて、オペレータのスキルに基づいた設定を実現する。

また、想定したスケジュールへの不足人数に対する募集機能については、早出や残業といった選択にも対応。また、休日や後休といったシフトを外れる希望も募ることができ、オペレータに対してはプラスの評価を付与することができる。シフトの過剰に対しても柔軟に対応することが可能となる。オペレータの希望する多様な就業形態についてもきめ細やかな設定で対応する。

さらに最新のトピックスとしては最適なスケジュールを推奨する機能にAI（人工知能）を採用したことが挙げられる。ディープ・ラーニングを組み込んだ「Sweet スケジュールエージェント」により精度の向上を図っている。

お問い合わせ先



P&Wソリューションズ株式会社  
営業部  
TEL : 03-5796-0207  
E-mail : sales@pw-s.com  
URL : http://www.pw-s.com/

