

# AI活用により予測精度をさらに向上 リソース最適化プラットフォーム

人材難やスタッフの離職による人材不足はコンタクトセンターにとって大きな課題だ。さらに、低コスト運営を強いられると同時に高品質な対応を求められる。限られたリソースで最大限の効果を上げる手法が必要とされる。

P&Wソリューションズの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で公平な環境を整えることができる。また、教育や評価体制の充実を図ることで、重要な人的リソースの活用を支えている。

このソリューションのコンセプトは、ES（従業員満足）向上の施策を展開することで、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、調和の取れた企業活動を推進するという考え方だ。“みんなのHAPPY”を実現するため、センターにおける働き方改革に直結する取り組みといえる。

### オペレータ視点で公平なシフト作成

具体的には、オペレータ個々の生産効率、品質効率、成果効率のパフォー



マンスを数値化し、必要とされる日・時間に効果的に配置することを実現する。機能面では、オペレータ視点で設計された点が多いことが特徴だ。

目標管理機能では、自身の評価がどの様な実績を元に行われているか可視化される。スケジューリングでは、シフトや週休などの希望を勤務予定へ反映したり、もっと働きたい場合は募集機能を活用することが可能。また、休日に関しては日数だけでなく、土日・祝日の休みの日数まで考慮した不公平感のないスケジュールまで実行することができる。

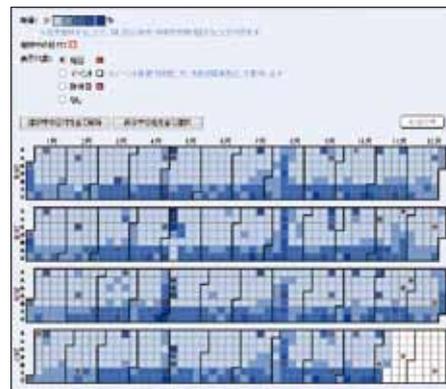
さらに、日本特有の雇用形態や独自の文化を考慮した設計となっており、改正労働派遣法への対応を始め、労働基準法、36協定、扶養者控除、社会保険加入状況までも反映。個々のオペレータごとの複雑な条件を加味したスケジュール作成を実現することで、ESを向上させることができる。

### AIを活用したコール量予測を実現

さらに特筆すべき点として、AI（人工知能）の採用によるコール量予測精度の向上が挙げられる。ランダムフォレストなどをベースに、機械学習型の予測エンジンを開発。これを駆使することで、予測精度を向上させ、応答率や放棄呼率を改善させることができる。

コール量の予測については、業務量やパターンを把握するために過去

除外日の自動算出が可能



3年間のデータを対象に分析する。また、予測精度向上のため「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、このよう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。

Sweetシリーズは限られたリソースを最大限に活用するためにあらゆる複雑な要素を数値化し、最適化するマネジメント・プラットフォームといえる。

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/>