



「AI活用」「人材マネジメント」「働き方改革」 コンタクトセンターを現場から支援

P&Wソリューションズでは、コンタクトセンター統合ソフト「Sweetシリーズ」の呼量予測機能にAI(人工知能)を採用。機械学習による予測エンジンを自社開発しており、これを活用することで、予測精度を向上させ、最適な人材配置を実現する。

一般的に呼量予測では、膨大な過去データからトレンド要因や季節要因を分析・把握して、予測に反映する。呼量と相関性の高い要素の特定が精度の向上につながるため、予測に反映すべきではないトレンド要因の特定と排除が重要となる。これには経験値の高い担当者があたるが、職人技ともいべき経験と勘の手作業で、多くの労力と時間が掛かってしまう。

Sweetシリーズでは、機械学習により、過去データを基に大量なパターンをランダム抽出。予実差の分析・調整を自動化することで、予測モデルを完成させる。設定画面上から様々な予測オプションを選択して実行するだけで経験に浅い担当者でも予測精度を一定に保つことができる。すでに、数千席規模のセンターで活用実績があり、その運用効果は大きい。



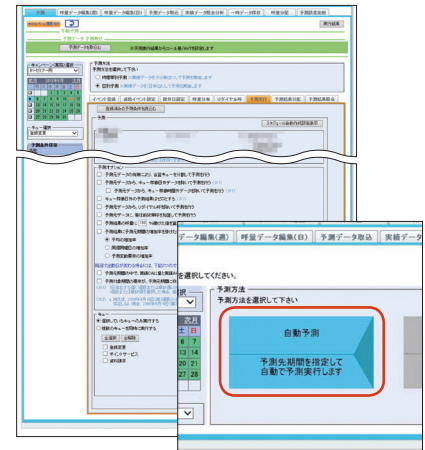
働き方改革に直結する機能が豊富

また、コンタクトセンターにおいて大きな課題である人材マネジメントについてもSweetシリーズは機能を提供。スケジュールリングでは、シフトや週休などのオペレータの希望を勤務予定へ反映したり、募集機能を活用したりと、オペレータ視点のシフト作成が可能だ。休日に関しては日数調整だけでなく、土日・祝日の休みまで考慮した不公平感のないスケジュールを設定できる。

また、改正労働派遣法への対応をはじめ、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雇用契約を考慮したスケジュール作成を実現する。これによりオペレータに不平不満が起きないよう公平なシフトにより、ESの向上につながる。

マネジメント側にも大きなメリットがある。オペレータ個々の生産効率、品質効率、成果効率を数値化し、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。事前のシミュレーションから、人員が不足する日時を事前に

自動予測ボタンで予測実行



把握することができ、出勤要請、残業要請をすることでプロアクティブな対処が可能だ。

また、複雑な条件のスケジュール作成なども最適化が可能となり、SVやマネージャーの業務負荷を大幅に削減することができる。さらに、教育や評価体制の充実を図ることで、オペレータのみならずマネジメントのスタッフの人的リソースの働き方を支えている。

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、バランスの良い企業活動を推進してセンターにおける働き方改革を実現する。

お問い合わせ先



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

