

30分単位の呼量予測でリソースマネジメントを実現 「カスタマーエクスペリエンス人材」の育成に貢献

呼量予測とシフト作成をエクセルだけで実践するには限界がある。大規模センターで、かつスキル設定が複雑な場合はなおさらだ。三井住友カードでは、ミライトのWFMシステム「Casting Table2.0」を導入し精緻なリソースマネジメントを実現。これにより、さらなるフロアマネジメントの充実を図り、「顧客志向型CXセンター」への転身を図る。

三井住友カード



三井住友カード株式会社
フォーユーセンター企画部
グループマネージャー
玉置 修司 氏



三井住友カード株式会社
フォーユーセンター企画部
片桐 隆雄 氏

三井住友カードは今、カスタマーエクスペリエンス(CX)実践に向けて、コールセンター改革を進めている。その一環で絶えず先進性を追い求めて導入したのが、ミライトのWFM(ワークフォース・マネジメント)システム「Casting Table2.0」だ。

クレジットカードの利用率は、経済状況など外的要因に大きく左右される。そのため、カード会社における呼量予測は容易ではない。同社では、大阪、東京、札幌の3拠点で、要員管理の担当者を10名以上配置し、呼量予測やシフト作成に膨大な時間と労力を割いていた。

フォーユーセンター企画部の玉置修司グループマネージャーは、「呼量予測は、スペシャリストが長年の経験に基づく、いわば“職人技”で算出していました。また、人員配置もオペレータのES(従業員満足度)に配慮した結果、シフトパターンが20種類以上におよび、かなりの労力が必要でした」と振り返る。

新システムは、こうした業務負荷を軽減し、管理者が本来の役割であるフロアマネジメントに集中できる環境を整えた。

例えば、日単位で予測していた呼量を30分単位で予測できるようになったことで、閑散時の研修をより計画的に実践するための体制が整った。

「研修時間は、従来より計画的に有効活用でき

るようになり、“カスタマーエクスペリエンス”を向上・実践するためのスキルアップを目指すことができます」(片桐隆雄氏)

“再呼ロジック”で予測精度がアップ

導入前には、機械で行う呼量予測の精度を不安視する声もあったが、導入前テストで結果的にその不安は解消された。

「システム選定の決め手にもなった“再呼ロジック”を採用した呼量予測で、従来以上の予測精度の実現を目指します」(玉置氏)

再呼ロジックとは、Casting Table2.0独自の技術で、「過去の呼量データから電話がつかなくなった顧客が掛け直した呼量を差し引く」ことで、実呼量を算出し、それをもとにシフティングにつなげるというものだ。

WFMシステム選定の際には、この技術と「我々が必要としている呼量予測とシフト作成に特化している点」(片桐氏)がポイントとなり採用に至った。

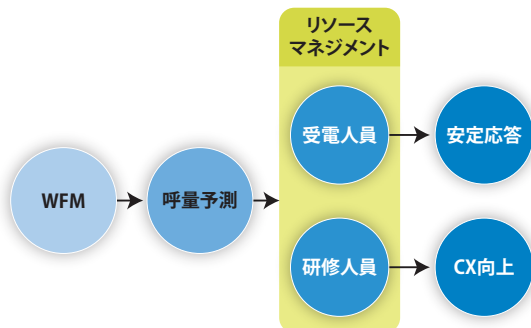
今春、導入したばかりで、まだすべての機能を活用できていないわけではない。たとえば、オペレータの希望シフトは、従来通り、紙ベースで提出させている。ゆくゆくはWeb上で申請できる機能を活用し、希望シフトの提出からシフト表の受け取りまでのプロセスを同システムで一気通貫で行う方針だ。

玉置氏は、「将来的には、全拠点の要員管理を一元化することで業務効率化を進め、管理者がCX実践のための戦略立案および教育に注力できるセンターにしたい」と意気込む。

WFMシステム活用で進化した同センターの、今後のサービス・イノベーションに注目だ。

ユーザープロフィール

三井住友カード株式会社
所在地：東京本社
東京都港区海岸
1-2-20
設立：1967年12月26日
資本金：340億3千円
(2016年3月末日現在)
代表者：代表取締役社長
久保健
従業員数：2440名
(2016年3月末日現在)
事業内容：クレジットカードに関する
業務、ローン業務、保証業
務、ギフトカード業務、その他付随業務



WFMの運用イメージ