

呼量予測から要員配置まで高度化 安定した応答体制の構築を実現

大規模コンタクトセンターで安定した接続品質を維持し、かつコスト最適化を図るには、高精度な呼量予測と最適な要員配置を実現するWFMシステムの活用が不可欠だ。日米で4拠点を構え、1000名規模のコールセンターを擁する全日本空輸では、ミライトが開発・提供する「Casting Table3.0」を採用。安定した応答体制を構築し、顧客満足度の向上につなげている。



全日本空輸株式会社
マーケティング室 業務推進部
営業サポート企画チーム マネージャー
青木 哲也 氏

ユーザープロフィール

全日本空輸株式会社
(ALL NIPPON AIRWAYS CO., LTD.)
所在地：[本社]東京都港区東新橋1-5-2
汐留シティセンター
設立：2012年(平成24年)4月2日
資本金：25,000百万円
代表者：代表取締役社長 平子 裕志
従業員数：14,830名(2020年3月31日現在)
事業内容：定期航空運送事業、不定期航空運送事業、航空機使用事業、その他
附帯事業

全日本空輸(ANA)のコンタクトセンターは、国内線・国際線の航空便を利用する顧客への案内業務や、ANAマイレージクラブに関する案内業務など、ANAグループの総合案内窓口を担っている。拠点は札幌・東京・長崎・ロサンゼルス の4都市に構え、1日約2万件、合計1000名に近いオペレータが顧客対応にあたる。とくに国際線については全世界のどこから電話をかけてもつながる24時間対応を実施している。

同社は2020年2月から3月にかけて、コンタクトセンター・システムを刷新。同時に安定した応答体制を構築すべくWFMシステムをリプレースしている。

未来に起こる事象を勘案し 高精度な呼量予測を実践

採用したWFMシステムはミライトが提供する『Casting Table3.0』だ。マーケティング室 業務推進部 営業サポート企画チーム マネージャーの青木哲也氏は、「従来より、Casting Table2.0を活用していましたが、業務観点でいくつかの課題があり、機能強化を図りたいという思いが強くなりました。Casting Table3.0は、我々が求める機能要件を十分に満たしていること、コスト面でも競争力が高いことから、採用の決め手となりました」と説明する。

とくに重視したのは呼量予測の精度向上だ。過去の実績データを取り込んでロジカルに計算できることは当然な

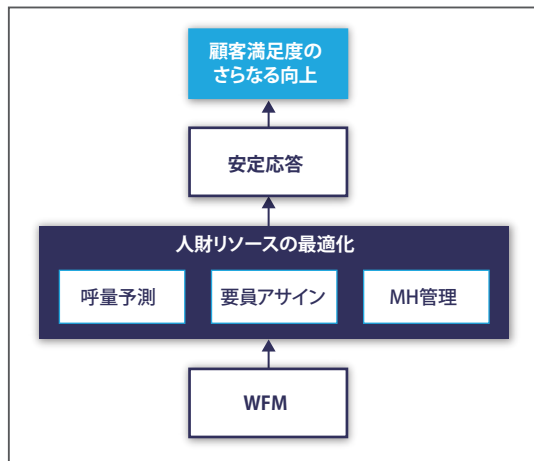
がら、オリンピックの開催や台風の到来など、未来に起こる事象を勘案し、それを予測に反映できる。また、シフト作成者の業務効率を高めるため、データの登録や取り出しなどを一括処理できることや、操作性の良さ、レスポンスの高さも重要だった。さらに、マルチスキル管理によるシフト作成の実現だ。例えば、国際線のオペレータが国際線の閑散期に国内線の担当として電話に出る。こうしたマルチスキル対応は、従来は手作業でシフトを組んでいたが、Casting Table3.0を導入したことで、より手軽にシフト作成できるようになった。

「システム移行にあたってはミライト様の協力が心強いものでした。我々の課題を認識したうえでご支援いただけました。例えば、呼量予測にしても、何が問題でどうすれば精度向上できるを確認し、調整いただいています。音声プラットフォームやCRMシステムなどの刷新と並行しての移行作業で非常に厳しいスケジュールでしたが、ミライト様の力添えで効率的に作業を進められました」と青木氏は振り返る。

今後は“使いこなし”に挑戦 日米4拠点の一括シフト作成を目指す

「呼量予測の精度向上により、安定した応答体制を実現できました。顧客満足度の向上にもつながっています」と青木氏。シフト作成では、以前と比較して一作業あたり約60分の時間短縮になるなど、導入効果は大きい。

青木氏は「今後の課題は“使いこなし”です。現在は国内3拠点のシフト作成のみですが、今後は米国の拠点も含め、24時間対応の一括シフト作成に取り組みたい」と期待を込める。



WFMの導入効果