

# スキルのDB化、レポート品質の向上—— 誤差を微調整できる”現場力”が重要

## ベルシステム24

コンサルティング・プランニング室 プランニング局 第1グループ長  
跡辺哲雄氏



呼量予測は、単に「昨年のこの時期はこの程度のボリュームだったので今年はこのくらいだろう」といった大雑把な予想では精度が高まりません。たとえば曜日の並びによって、時間帯ごとの傾向も異なります。そうした増減のトレンドをレポート化し、現場レベルで的確に把握することが、品質の向上とコスト最適化に直結します。

### なぜ予測が外れたのか——

#### 時間帯ごとの原因分析が不可欠

予測そのものは、“精度100%”のセンターはほとんど存在しません。顧客数の増減、過去のトレンドなどを分析しても不確定要素は存在しますので、10%前後のズレはなかなか避けられない。言い換えれば、「誤差10%」を目標とし、その誤差を埋めるオペレーションの調整能力を身に着ける——これが「現場力の高いセンター」といえます。調整のためには、時間帯ごとに何が発生したのか、つまり

原因分析を早く実施し、シフトの組み換えなどで対処する必要があります。

また調整不可能なほど、イレギュラー的にコール量が増えてしまった場合も、「初動での対応」が重要です。これをミスして処理が積み残された場合、かけ直しコールが相次いで、結局1日中パニックに陥ることになります。

スクランブル状態をどう組み立てるか——例えば、オペレータをスキルごとに分類したカルテを作っておいて、集中しているコールを処理できるオペレータのスキル優先順位を即座に付け替えるといった柔軟性が要求されます。

また、「誤差10%」が目標というのは、ある程度の規模以上が条件です。小規模センターは1人の欠勤が与えるサービスレベルへの影響が大きいように、予測が外れた場合の影響もより大きい。従って、小規模センターほど予測の精度向上——つまり科学的なマネジメントが必要といえるかもしれません。