

コールログ活用支援サービス

顧客の声に基づく業務改善とサービス変革



コールログ活用による競争力の強化

コールセンターは企業と顧客の数少ない接点の一つであり、日々行われる対応を通じて企業のブランドイメージが醸成される“顧客対応の最前線”と言えます。また顧客の声が蓄積されるコールセンターは、市場のニーズや顧客要望を収集し社内に伝達する“市場ニーズのアンテナ”という役割も担っています。企業ブランドの構築と市場ニーズへの迅速な対応は、競争を勝ち抜くための重要な要素であり、コールセンターのレベルアップは企業全体の競争力の強化に直結します。問合せを逐条的に対応し関連部門に連携するだけでは、市場ニーズや自社の問題点をタイムリーかつ的確に把握することができず、重要な意思決定が遅れてしまう恐れがあります。

多くのコールセンターでは日々寄せられる顧客の声をコールログとして蓄積しています。この膨大なデータを収集して分析することによって、「コールセンター業務の改善」に留まらず、「顧客対応の品質向上」や「ニーズ・問題点の把握」に活用することが出来ます。さらに、コールログに内外のデータを組合わせて分析することにより、新たな洞察を生むことができる場合もあります。トーマツでは先進のアナリティクス技術と多くのコールセンター業務の改善経験を踏まえクライアントのコールログ活用を支援します。

コールログの活用例



センター業務の改善

- ・入電件数予測によるオペレータ配員最適化
- ・オペレータの習熟度の計測
- ・コールログ入力効率化



顧客対応の品質向上

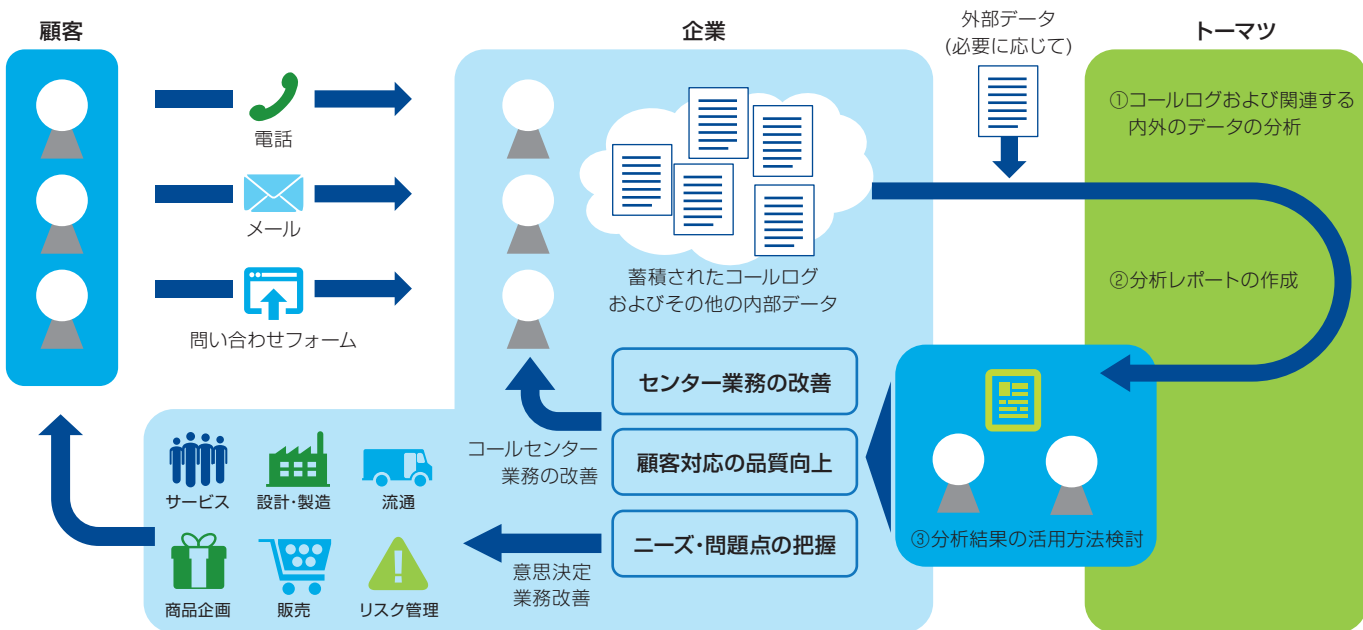
- ・よくある質問のWeb掲載
- ・対応における問題発生要因の把握
- ・マニュアルの作成と教育品質の向上



ニーズ・問題点の把握

- ・商品企画におけるニーズ把握
- ・製品別の潜在的不具合の検出
- ・業務プロセスの問題発見

コールログ活用支援サービスご利用のイメージ



サービスのアプローチ(例)

データ準備
 1~2週間
※データの
内容による

**全体での
傾向の把握**
 約4日間

**対象別の
傾向の把握**
 約6日間

**ビジネス
での利活用**
 1日間

①データ受領
コールログをご準備ください。所定の方法で預かりします。

②データクレンジング
データを分析しやすくするために前処理を行います。例えば、「顧客の声」をあらわすテキスト内で、分析対象のテキストのみを抽出し、意味を持たない項目名を表す単語(「担当者名」「電話番号」「入電」など)を削除します。

③辞書作成
単語の表記揺れ、文字種(ひらがな、カタカナ、漢字)、類義語、タイプミスを統合する辞書を作成します。これにより分析結果を精緻化できます。

代表語	類義語
教えて欲しい	教えて欲しい、教えてほしい
嬉しい	嬉しい、うれしい
使用不可	使用不可、利用不可
近所	近所、近隣
お願い	お願い、尾根ギア

④単語集計(全体)
「顧客の声」に含まれる単語を抽出し、その出現頻度を集計します。これにより顧客の声がどんな単語から構成されているのか全体的な傾向を把握できます。

単語	品詞	件数
番号	名詞	986
記載	名詞	775
期限	名詞	502
支払う	動詞	464
小さい	形容詞	237

⑤単語ペア集計(全体)
「顧客の声」にペアで出現する単語と単語(係り受け関係のある単語ペア、好評語不評語と共起する単語など)を抽出します。それらの関係をネットワーク図により可視化することで全体として「顧客の声」にどんな話題が記述されているかを把握できます。

単語 1	品詞 1	単語 2	品詞 2	件数
番号	名詞	繋がらない	不評語	633
記載	名詞	分かりにくい	不評語	486
番号	名詞	教えて欲しい	不評語	408
検針日	名詞	固定して欲しい	不評語	132
料金	名詞	教えて欲しい	不評語	109

⑥属性別集計
製品や販売店、業務カテゴリなどの属性情報と、単語、単語ペア、あるいはそのグループを掛け合わせて集計します。これにより各属性ごとの特徴がわかります。商品別や販売店別、業務プロセス別などにフォーカスした問題やニーズを把握できます。

業務別：電話対応業務

- 電話が繋がらない
- 担当者への直通電話が知りたい
- 本人確認が煩わしい

製品別：機種A(高性能製品)

- 利用方法の問い合わせ
- 出力不具合
- 消耗品の交換依頼

業務別：料金支払業務

- 用紙の記載が分かりにくい
- 振込用紙を送付して欲しい
- 期限切の支払方を教えて欲しい

製品別：機種B(普及帯製品)

- 消耗品の交換依頼
- 対応状況の確認
- 利用方法の問い合わせ

⑦時系列集計
問い合わせ日時など時系列情報を項目として持つ場合、特定の問い合わせの発生頻度推移を可視化することができます。これにより問い合わせのトレンドを把握でき、今最も対策が必要な顧客ニーズを明確化できます。

⑧ディスカッション
分析レポートに基づいて、お客さまの内部関係者(コールセンター担当者、商品企画、マーケティング、経営企画等)とトーマツのコンサルタントによるワークショップ形式のディスカッションを行います。分析結果に、業務担当者の経験や貴社のビジネスについての深い知識を組み合わせることで、「コールセンター業務の改善」や「顧客対応の品質向上」、「ニーズ・問題点の把握」に直結する洞察を生み出します。

幅広いサービス提供

この資料ではコールログを活用した基本的な集計のアプローチを紹介していますが、トーマツは豊富な業務プロセスの改善経験と先進的な分析技術を保有しており、幅広いサービスを提供することが可能です。顧客分析、ブランド分析、サービス解約や離反のリスク予測、コスト最適化など、ビジネス課題に応じたサービス提供を行います。さらに、こうした機能をお客様の社内に整備し、定着させるための支援も行っています。

お問い合わせ

有限責任監査法人トーマツ デロイト アナリティクス
 〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-3-1 新東京ビル Tel:03-6213-1112
 E-mail: tohmatsu.analytics@tohmatsu.co.jp URL: <http://www.tohmatsu.com/da>



トーマツグループは日本におけるデロイト トウシュ トーマツ リミテッド(英国の法令に基づく保証有限責任会社)のメンバーファームおよびそれらの関係会社(有限責任監査法人トーマツ、デロイト トーマツ コンサルティング株式会社、デロイト トーマツ ファインancialアドバイザリー株式会社および税理士法人トーマツを含む)の総称です。トーマツグループは日本で最大級のビジネスプロフェッショナルグループのひとつであり、各社がそれぞれの適用法令に従い、監査、税務、コンサルティング、ファイナンシャルアドバイザリー等を提供しています。また、国内約40都市に約7,100名の専門家(公認会計士、税理士、コンサルタントなど)を擁し、多国籍企業や主要な日本企業をクライアントとしています。詳細はトーマツグループWebサイト(www.tohmatsu.com)をご覧ください。

Deloitte(デロイト)は、監査、税務、コンサルティングおよびファイナンシャル アドバイザリーサービスを、さまざまな業種にわたる上場・非上場のクライアントに提供しています。全世界150か国を超えるメンバーファームのネットワークを通じ、デロイトは、高度に複合化されたビジネスに取り組むクライアントに向けて、深い洞察に基づき、世界最高水準の陣容をもって高品質なサービスを提供しています。デロイトの約200,000名におよぶ人材は、“standard of excellence”となることを目指しています。

Deloitte(デロイト)とは、デロイト トウシュ トーマツ リミテッド(英国の法令に基づく保証有限責任会社)およびそのネットワーク組織を構成するメンバーファームのひとつあるいは複数の指しします。デロイト トウシュ トーマツ リミテッドおよび各メンバーファームはそれぞれ法的に独立した別個の組織体です。その法的な構成についての詳細は www.tohmatsu.com/deloitte/ をご覧ください。