

アウトバウンド成果最大化の為のマネジメント構築支援

サービス企画書

株式会社プロシード

アジェンダ

- ① アウトバウンドマネジメントを促進・実現すべき理由
- ② アウトバウンドマネジメント支援について
 - 1. アウトバウンド成功の方程式
 - 2. 全体像
 - 3. 支援の詳細
- ③ 参考:事例

1 アウトバウンドマネジメントを促進・実現すべき理由



アウトバウンドマネジメントを促進・実現すべき理由 - ①顧客行動の変化

- オムニチャネル化やスマートフォンの普及など、企業の提供するサービスへの顧客接点は多様化しています
- 企業は顧客行動を理解し、効率的かつ効果的な架電計画を立てる必要があります

顧客行動の変化と企業の取り組み

顧客行動の変化



企業との接点は
電話やメールが中心



チャット・FAQ・アプリ
・電話・メールなど様々

顧客行動

- 普段から電話を利用し、企業からの架電においても、対応するハードルが低い
- 多くの世帯で固定電話を持ち、本人以外でも通電の期待が出来る

顧客行動

- 電話を利用することが少なく、対応するハードルが高い
- フィッシング詐欺など、電話番号を開示することへの拒否反応
- パーソナライズされた対応を求める

顧客データの分類・整理

顧客の属性



詳細な顧客の
趣向・行動を理解する

項目-1	項目-2	趣向・行動
30代	女性/ 子どもいる	短時間で済ませたい 夕方以降は出れない
20代	女性/ 学生	知らない番号は出ない
50代	男性/ 会社員	昼休憩時間だと出る
50代	女性/ 主婦	パーソナライズされた 対応を希望

アウトバウンドマネジメントを促進・実現すべき理由 - ②リストの割り振り

- スクリプトなどにより品質の均一化を目指す一方で、組織はスキルを持つOPを通電率の高いリストへ割り振ることが、成果の最大化に繋がります
- また、リストの割り振りを行うことで、架電計画はより緻密な設計が求められます

コンタクトセンターの役割変化と求められる要素

顧客の属性



顧客行動・趣向の理解と併せて、戦略的なリストの割り振りが必要

項目-1	項目-2	趣向・行動
30代	女性/ 子どもいる	短時間で済ませたい 夕方以降は出れない
20代	女性/ 学生	知らない番号は出ない
50代	男性/ 会社員	昼休憩時間だと出る
50代	女性/ 主婦	パーソナライズされた 対応を希望

スキルに応じたOPの役割(例)



OPの持つスキルを理解し、それぞれの役割を明確にする

通電率:低い



- OJT期間中など、今後スキルを身に着けるOP
 - リストを消化することを目指す
- ミッション:目標とする架電数、通電率を達成する

組織はスキル定義と
緻密な架電計画を求められる

通電率:高い



- 高いスキルを持つOP
 - 通電後の成約やアポイント獲得を目指す
- ミッション:成約・アポイント獲得を達成する

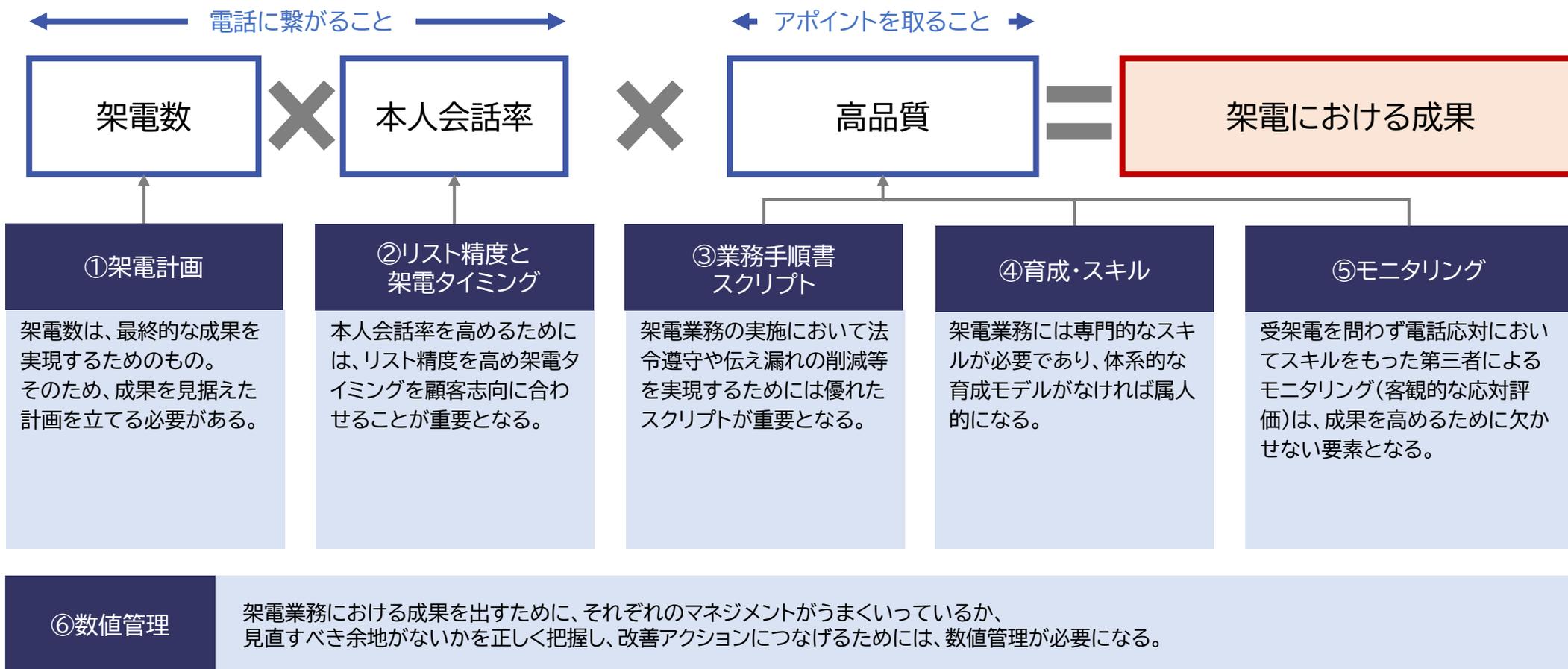
2

アウトバウンドマネジメント支援について

アウトバウンド成功の方程式

- Web反響からお客様への内覧アポイントを取る為には、「電話が繋がること」「アポイントを取ること」が重要です
- これらの実績を継続的に向上させていくためには、体系的なコンタクトセンター運営が必要です

アウトバウンド・マネジメントで成果を出すための「成功の方程式」



アウトバウンドマネジメント支援について-全体像

- アウトバウンドマネジメントでは以下の流れでご支援を進めます
- 組織の状況に応じて、スポットでの支援も可能です

現状把握	<p>①コンタクトセンターアセスメント(現状把握)</p> <ul style="list-style-type: none">• データ分析、コンタクトセンターインタビューを通じて、貴社の強み・改善機会を示唆します• 顧客体験における痛点を特定する為のミステリー調査を実施します• 改善機会への優先度特定・改善の方向性をお伝えします• ②、③の詳細な支援内容設計を行います
フェーズ1 (短期施策)	<p>②アウトバウンド対応品質チェック+対応品質向上研修(OP育成)</p> <ul style="list-style-type: none">• 実際の対応の音源をお預かりし、実際の対応から課題を確認します• OPごとの対応を確認し、センター全体の傾向/OP個人の課題を明確にします (※評価結果は納品します。評価の根拠と改善アドバイスから、そのままOPの育成に活用出来ます)• その後、現場の実態に基づいた研修カリキュラムを策定し、改善を促します
フェーズ2 (中期施策)	<p>③アウトバウンドマネジメント研修(スキル取得)</p> <ul style="list-style-type: none">• 管理者(SV)に向けてアウトバウンドマネジメントに必要な要素を学びます。• 架電成果を向上する為のマネジメントサイクルの構築の基礎となる領域を学習します <p>④運用構築の為のアドバイザリ</p> <ul style="list-style-type: none">• ③に合わせて、実際に管理者がマネジメントサイクルを構築する際の助言を実施します• 組織の役割・期待に合わせたKPI設計や、スクリプトの改定・OPのスキル定義など、体系的な運用構築に伴走します

支援の詳細-①コンタクトセンターアセスメント(現状把握)

- 貴社の反響対応チームにおける現状の強みと改善機会を把握します
- 現状把握後は、改善の方向性示唆と今後の改善スケジュールの詳細を設計します

アウトバウンドセンターでよくあるお悩み

- ・うまく成約にむすびつかない
- ・管理者によって指示にばらつきがある
- ・熟練者などの「勘」や「経験」での運営が継続されている
- ・架電計画がうまく立てられない
- ・対応品質が上がらない
- ・架電数だけが評価対象となっている(適切なKPIが設定されていない)

アセスメントの視点 マネジメント重大3要素を重点診断

計画



- 適切な要員配置になっているか
- 架電のタイミングは適切か

スクリプト



- 成約につながるスクリプトになっているか
- スクリプトは守られているか

スキル



- 獲得に特化したスキルを持っているか
- 架電計画を立てられるスキルを持っているか

STEP1: 事前準備

STEP2: アセスメント

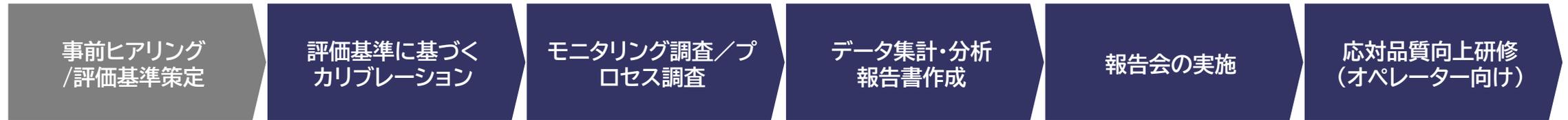
STEP3: ご報告 & ご提案

期間	1か月～2か月程度		
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・データ受領 ・スクリプト ・架電計画 ・KPI管理表 ・マニュアル 等 ・ミステリー調査 	<ul style="list-style-type: none"> ・アセスメント実施 ・インタビュー ・モニタリング <p>※担当者へのインタビューも実施します</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・診断結果のご報告 <ul style="list-style-type: none"> ▶強みと課題を明確化 ▶改善の方向性示唆 ・今後のスケジュール検討
所要日数	—	1～2日	0.5日

支援の詳細- ②アウトバウンド対応品質チェック+ 対応品質向上研修(OP育成)

- アウトバウンドは、スクリプトとオペレーターの対応品質がそれぞれ高まることで、相乗効果により成果が出るものです
- 実際の対応を通じて確認することで、現状の問題を可視化し、それに基づく勉強会を実施します

対応品質チェック+ 研修の流れ



項目	内容
事前ヒアリング/評価基準策定 (現状把握に包含。適宜打ち合わせ設定)	対応品質調査前に、センター方針や目標、品質に関わる活動をヒアリングします。事前ヒアリングをもとに評価基準、チェックシートを作成します。
評価基準に基づくカリブレーション	音声ログを評価し、評価者同士の基準のすり合わせを行います。
モニタリング調査/プロセス調査	定めた評価基準、評価シートに従って、音声の評価を行います。
データ集計・分析 報告書作成	すべて調査が完了した段階で、調査結果を修正して分析作業を行います。分析結果は報告書にまとめます。
報告会の実施	報告書に基づいて報告会を実施します。報告会は、ご要望によりセンター別や経営層向けなど、ご指定があれば、参加者向けに報告内容をわかりやすく変更をして実施することができます。
対応品質向上研修(オペレーター向け)	評価結果に基づき、センター全体の傾向・課題から貴社の現状に合わせた研修を実施します

支援の詳細-③アウトバウンドマネジメント研修(スキル取得)

- 管理者(SV)に向けてアウトバウンドマネジメントに必要な要素を学びます。
- 架電成果を向上する為のマネジメントサイクルの構築の基礎となる領域を学習します

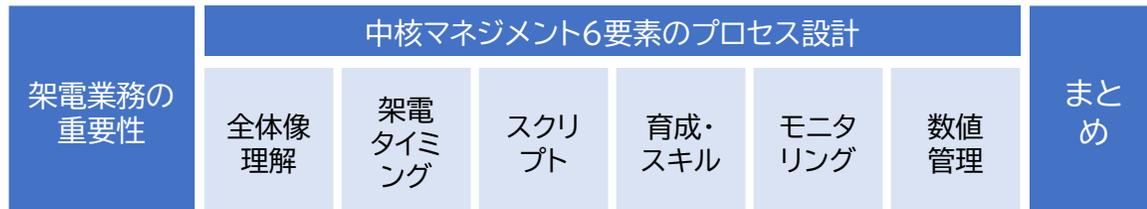
対応品質チェック+研修の流れ



本研修の目的

- 架電業務の位置づけと、架電業務におけるマネジメントの重要性を理解する
- 架電業務において中核となるマネジメント領域を理解する
- 来期までの具体的な構築プランを構築する
- 最終的に「架電業務の成果」を最大化させる

研修カリキュラムの例



研修テキストサンプル

支援の詳細-④運用構築の為のアドバイザリ

- 管理者がマネジメントサイクルを構築する際の助言を実施します
- 組織の役割・期待に合わせたKPI設計や、スクリプトの改定・OPのスキル定義など、体系的な運用構築に伴走します

アドバイザリ支援の流れ



架電業務に行ける中核マネジメント 6要素のプロセス設計		
①架電計画	②リスト精度と 架電タイミング	③業務手順書 スクリプト
④育成・スキル	⑤モニタリング	⑥数値管理

貴社の優先課題/状況に応じて、 コンサルタントのアドバイザリ+資料(簡易ツール)のご提供

- ベストプラクティスを自社のコンタクトセンターに落とし込んだ際の運用を検討
- 業務特性や顧客特性を加味した運用をコンサルタントの助言を基に構築
- よりスムーズな運用構築に向け、データの収集方法/分析手法/ツールの提供

3

参考:事例

顧客情報を活用したアウトバウンド改善事例

- アウトバウンドにて成果を出すためには、主要な3領域を向上させることが必要不可欠
- 顧客情報をうまく活用することにより、これらを向上させることに成功した3事例をご紹介

アウトバウンドを向上させる主要な領域

主要3領域と成果	定義/マネジメント
架電数	<ul style="list-style-type: none">・ 架電するリストに対して、発信を行う数・ 人員配置・ワークフォースマネジメントが必要
×	
キーマンコンタクト率	<ul style="list-style-type: none">・ 架電対象となる顧客に接触できた割合・ リストマネジメントが必要
×	
対応内容精度	<ul style="list-style-type: none">・ 対応内容や話の進め方などの対応品質精度・ スクリプトとクオリティマネジメントが必要
成果	<ul style="list-style-type: none">・ リスト毎の最終成果の数(金額、量)・ 個人ばらつき等のKPIマネジメントが必要

今回ご紹介する成功事例

事例①「キーマンコンタクト率」

顧客属性(年齢、地域、性別)と架電タイミング(曜日、時間帯)の組み合わせ別によるコンタクト実績を集積・学習し、改善につなげた事例

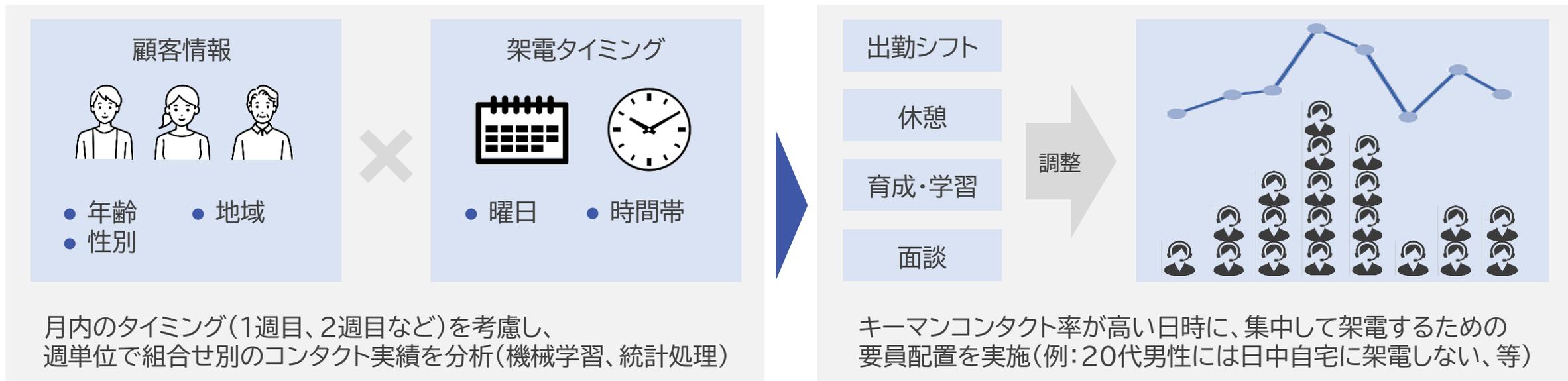
事例②「対応内容精度」

顧客情報(契約継続期間、売上、年齢、家族構成)に基づき顧客をランク分けし、オペレーターのスキル別に架電対象となる顧客ランクを分け、成約結果を向上させた事例

「キーマンコンタクト率向上の改善事例」

- 顧客属性(年齢、地域、性別)と架電タイミング(曜日、時間帯)の組み合わせ別によるキーマンコンタクト実績を蓄積
- 組み合わせ別で最もキーマンコンタクト実績が高い情報を分析し、リスト作成と架電タイミングを調整し、向上

事例内容・詳細

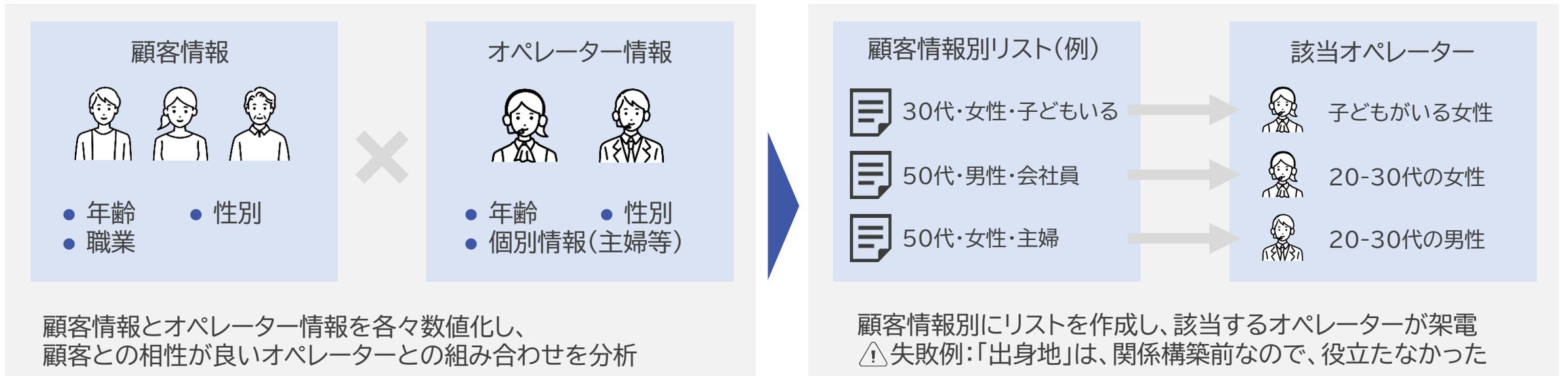


	業界	架電種別	月間架電数	発信数/リスト	成果ができるまでの期間	活動の成果
ステータス	通信(モバイル)	新規獲得	約20万件	1リストあたり、最大10回まで発信	取り組み開始から2か月目以降	キーマンコンタクト率約1.5倍

「対応内容精度向上の改善事例-1」

- 顧客情報(年齢、性別、職業)と、オペレーターの情報(性別、年齢など)を各々数値化
- 顧客との相性がよいオペレーターによる架電を実施し、心理的バリアを無くすことにより、成約率向上につなげた事例

事例内容・詳細

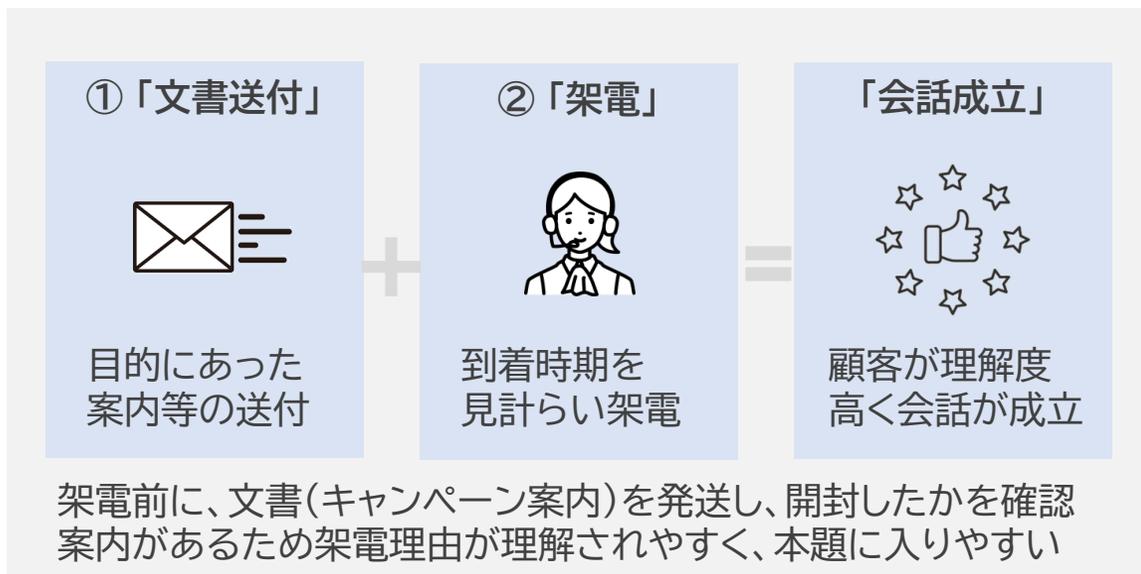


	業界	架電種別	月間架電数	発信数/リスト	成果ができるまでの期間	活動の成果
ステータス	通信(ネット回線)	既存顧客へのアップセル・クロスセル	10-20万から1-2万に削減	1リストあたり数回発信(ルールなし)	即時効果	架電数削減 成約率向上 (数値非公表)

「その他の改善事例(顧客情報の活用以外)」

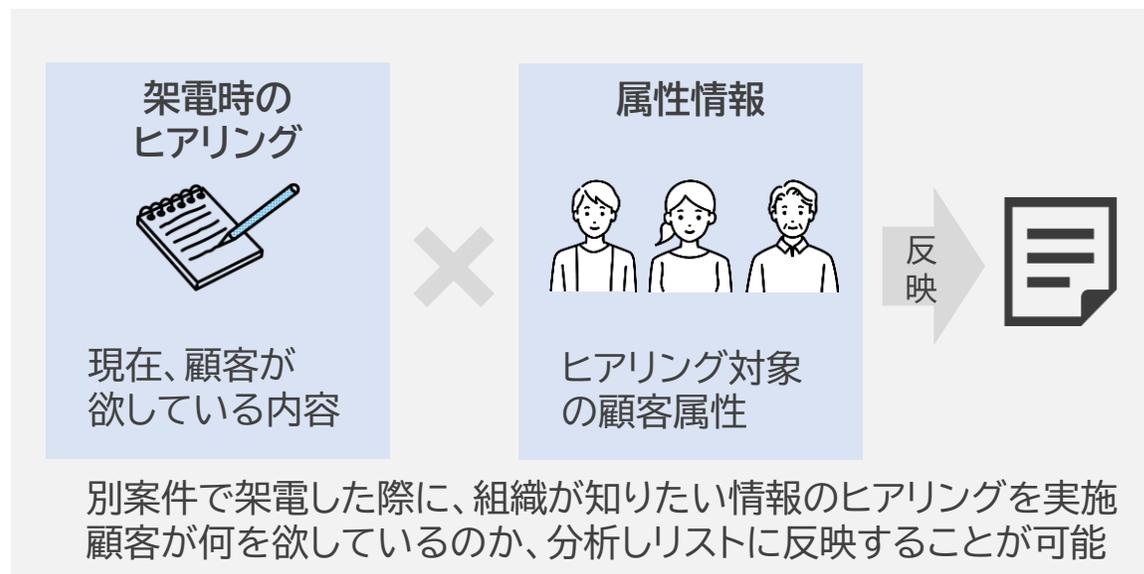
- 顧客情報そのものを活用したものではないが、その他の2事例をご紹介
- 応対内容精度の向上(会話成立・心理的ハードルの低減)、成果の高いリストにするための情報収集に関する事例

応対内容精度の向上



	業界	架電種別	活動の成果
ステータス	住宅	既存顧客へのキャンペーン案内	成約率向上(数値非公表)

成果の高いリストにするための情報収集



	業界	架電種別	活動の成果
ステータス	住宅	既存顧客へのヒアリング	ターゲットのブラッシュアップ



弊社について



会社概要

- プロシードは30年以上にわたりコンタクトセンター業界に特化したコンサルティングを行っています
- グローバルの優れた手法を活用し、事業戦略から運営改善まで幅広い領域のご支援が可能です

会社概要

商号	株式会社プロシード
設立	1991年6月24日
資本金	100(百万円)
代表者	柳楽 仁史
HP	www.proseed.co.jp
連絡先	☎ 03-4223-3161
ビジョン	理想のコンタクトセンターデザインで 企業価値を高める
主な事業内容	<ul style="list-style-type: none">✓ COPC規格認証審査✓ コンタクトセンターアセスメント✓ マネジメント改善支援✓ コンタクトセンター向け各種研修

特徴

グローバルの優れた手法(COPC)とは



- ✓ COPCとはコンタクトセンター運営におけるサービス
- ✓ 品質を上げ、コストを低下させ、顧客満足度と収益性を同時に向上させるマネジメントモデルのこと
- ✓ 現在、世界70か国で利用されており、日本ではプロシードが唯一の代理店として、認証・コンサルティングができる

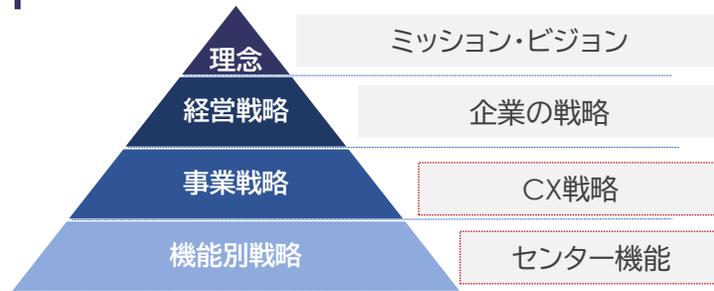
その他取り扱う国際規格



会社概要

- プロシードは、主にコンサルティング、アセスメント、研修の3つを軸にサービスを提供しています
- 多角的な視点からのアセスメント、マネジメント研修など、企業の持つ課題に合った最適なご支援が可能です

コンタクトセンター戦略・構築



戦略策定

デジタル対応にあたるロードマップ策定、ROIシミュレーションなどの戦略面を、経営層向けにご支援

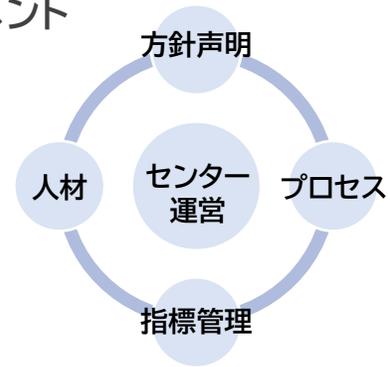
事業計画・運営KPI策定

運営KPIの設計や委託先管理・組織管理などマネジメントの計画策定を、現場マネジメント層向けにご支援

業務改善

応対品質の改善、運営KPIの改善、業務フロー設計など、現場レベルの課題解決をご支援

アセスメント



センターマネジメント診断

COPCなどの運営フレームワークに基づき、パフォーマンスや運営状況を客観的に整理

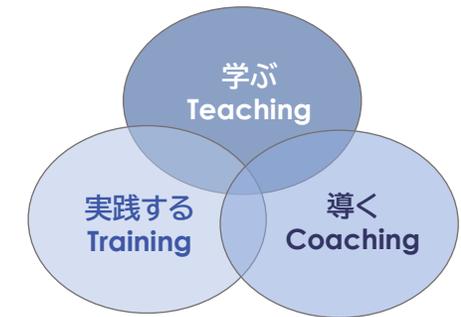
CXミステリーコンタクト

問合せの起点から終点まで、全てのチャネル、カスタマージャーニー全体の顧客体験を評価

Well-being診断

従業員の幸福度を高める7つの要素から、アブセンティーズムおよびプレゼンティーズムの改善・向上に向けた課題を可視化

研修



COPC研修

運営フレームワークとして20年以上にわたり世界中のコンタクトセンターで活用されるCOPCを学ぶ

KCS研修

ナレッジの構造化、再利用、継続的改善といった国際標準のナレッジ管理手法KCSについて学ぶ

SV研修／コンタクトセンター検定対策

コンタクトセンター検定にも対応した、現場リーダーに必要な知識、実践方法を学ぶ

上記はサービスの一例で、複数を組み合わせたカスタマイズなど柔軟にご対応できます



CX Consulting Professionals

