

ナレッジアセスメント

サービス企画書

株式会社プロシード

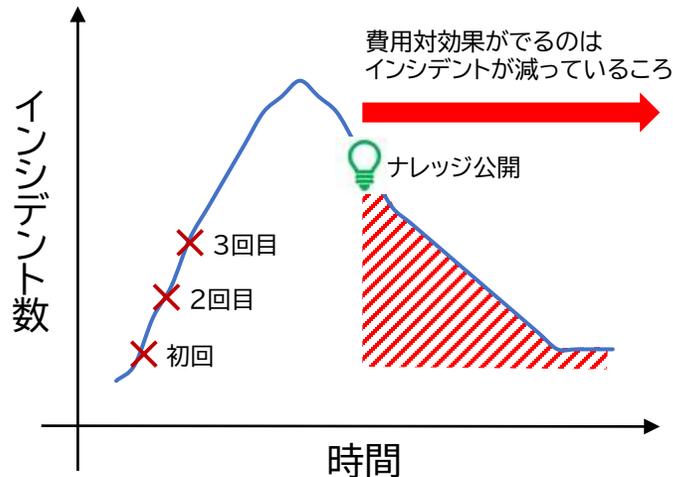
ナレッジマネジメントに投資する組織が増えている背景

- 近年の業務難易度向上およびAI活用の背景からナレッジマネジメントに取り組む組織が増えています
- ナレッジマネジメントはデジタルチャネルの活用含むコスト削減/生産性向上だけではなく、CXやEXの向上効果もあるため注目されています

コスト効率向上効果

業務難易度の向上による
コスト効率低下

- 業務難易度の向上により解決力の向上がさらに重要になっている
- しかし、解決のためのナレッジ作成に時間がかかればCXが低くなるだけでなく、ナレッジ作成に関する活動のROIもでない

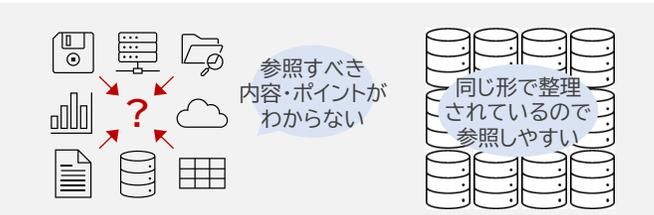


AI活用によるCX向上効果

AI活用の精度と効果を
高めるため

- AIをCX向上のために活用するにはCX目線でのデータ整理だけでなく、学習しやすいよう「型」をつくる必要がある

データを整理しなければ正確でない



データを整理しなければ誤認する

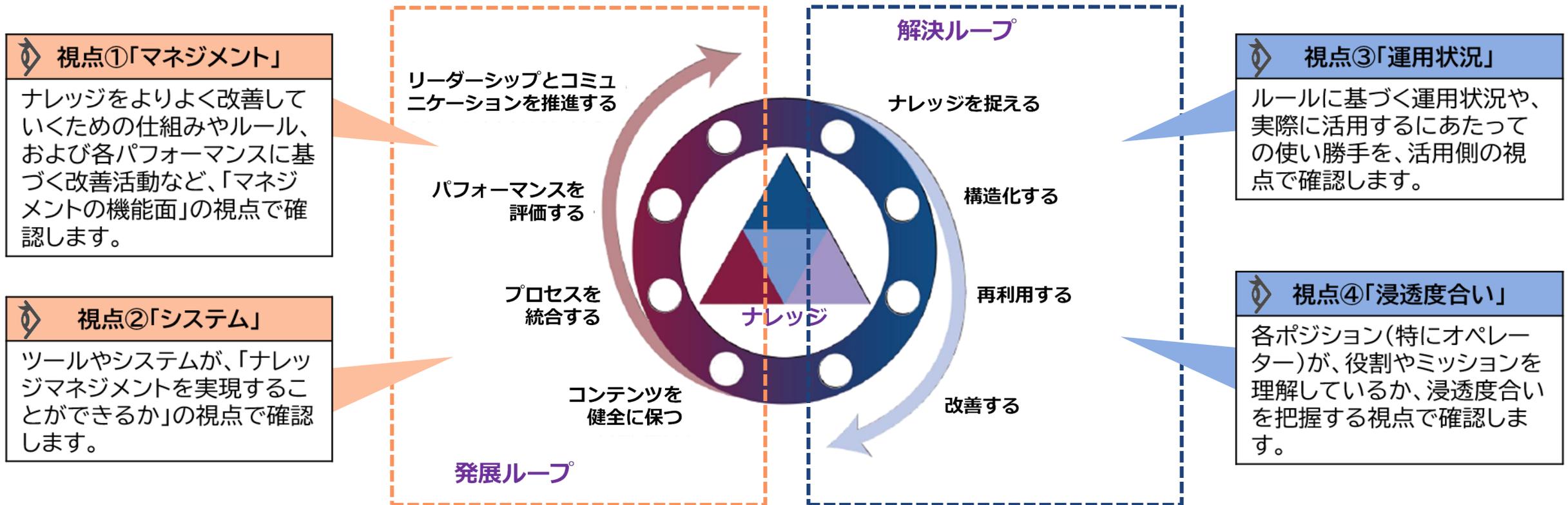


ナレッジマネジメント フレームワークを活用した改善効果

- 早いインシデント解決とケースクローズ
 - ✓ 解決時間の改善 50~60%
 - ✓ 初回解決率の向上 30~50%
 - DXの成功
 - ✓ 有人チャネルへのお問い合わせ減 10%
 - リソース利用の最適化
 - ✓ 習熟時間の改善 70%
 - ✓ 従業員定着率の改善 20~35%
 - ✓ 従業員満足度の向上 20~40%
- ※HDIにて好評している一部の成果

ナレッジマネジメントを推進する基礎となる現状分析

- ナレッジマネジメントの国際標準フレームワークであるKCSをベースに、4つの視点からナレッジマネジメントの現状を把握
- アセスメントを通じて把握した課題をもとに、短期・中長期的な改善の方向性をご報告致します



出典：HDI-Japan KCSダブルループプロセス

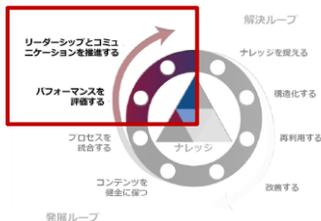
ナレッジマネジメントの現状を分析する視点

KCSダブルループモデルに即した組織と役割に則ったアセスメントを実施

視点	ナレッジマネジメントに必要なタスク
マネジメント	指標設計・測定管理
	プロセス統合(フロー)
	品質/ナレッジサンプリング
	コンテンツ・フィールド定義(構造化)
	KCS導入計画/KCS委員会
	コンテンツ状況
	ライセンスモデル
	ナレッジ作成ルール
	リーダーシップ/コミュニケーション計画
システム	指標設計・測定管理
	プロセス統合(フロー)
	テンプレート コンテンツ・フィールド定義(構造化)
	KCS導入計画/KCS委員会
	コンテンツ状況

視点	ナレッジマネジメントに必要なタスク
運用状況	指標設計・測定管理
	プロセス統合(フロー)
	品質/ナレッジサンプリング
	テンプレート コンテンツ・フィールド定義(構造化)
	KCS導入計画/KCS委員会
	ライセンスモデル
	ナレッジ作成ルール
	現場での活用
	現場での活用
浸透度合い	指標設計・測定管理
	プロセス統合(フロー)
	テンプレート コンテンツ・フィールド定義(構造化)
	ナレッジ作成ルール
	リーダーシップ/コミュニケーション計画
	現場での活用

備考: 診断からわかることのイメージ



マネジメントの視点で把握できる課題の例

ナレッジを改善するための仕組みやルールに関する視点



発見できる課題の一例

評価項目例

指標設計 ・測定管理	有効性を把握するための各種指標を、測定・管理しているか。
	有効性を把握するための各種指標について、目標値を適切に設定しているか。
	先・遅行を含む最低3指標が定義、個々の成果を把握できる状況になっているか。
	ナレッジの活用状況を分析し、よりよくするための改善活動を実施しているか。
品質/ ナレッジ サンプリング	評価項目を定義し、継続的にナレッジサンプリングモニタリングを実施しているか。
	結果に基づき、コーチングを実施しているか。
	結果をAQIとして測定・管理しているか。
ライセンスモデル	役割が定義されているか。
	役割に基づくスキルが定義されているか。
	昇格、および降格基準が定義されているか。
	研修方法が定義されているか。
	検証方法が定義されているか。
	新入社員の研修中に、ナレッジの活用に関する内容を盛り込んでいるか。

指標設計・測定管理

- システム上でページビュー数などの指標を測定することができない。
- ナレッジに関する指標は、オペレーター層の評価対象にはなっていない。
- ナレッジの作成などに関するスキルやナレッジが各役割ごとに定義されていない。

品質/ナレッジサンプリング

- ナレッジ作成ルールの問題から、現在のナレッジ記載内容と表現について多くの課題が確認されている。
- 顧客視点での表記になっていない(例:リモート口座開設)。ナレッジをそのまま顧客に伝えることができない。
- 曖昧な表現(例:電話確認、支店相談)があるため、資料整理の時間に曖昧さを確認することが必要になる。
- 「**の場合」という表記があるが、網羅されていないため、それ以外の場合について判断できず、エスカレーションが発生する。
- 表記について「Webを検索し正しい表記を用いる」が暗黙の了解となっている。

ライセンスモデル

- スキル定義に、ナレッジに関する定義がない。
- 研修中を実施していないケースがある(時間がない)。

課題に対して、根拠から原因、また改善施策の提案まで実施



お客様の一次解決を促進するナレッジマネジメント推進のご支援

- 機能的価値を高める活動としてセルフサポートの充実・リッチ化は不可欠です
- セルフサポートにおいて、チャットボットやFAQの基となる「ナレッジマネジメント」をご支援します

※ご要望に応じて各ステップは内容を変更・調整可能です

STEP1 ご支援の対象範囲合意



2週間程度

- ◆ アセスメントへの期待理解
ナレッジ活用のイメージと現状の課題感をヒアリングします
- ◆ 対象範囲の合意
上記に基づき、社内外のナレッジ加えて、チャットボットやWebの導線なども対象にするか検討します

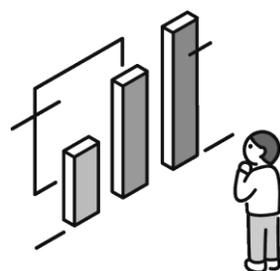
STEP2 ナレッジアセスメント



1週間+3日程度

- ◆ アセスメント実施
ナレッジに関する各種指標や取り扱っているデータを基に分析を実施します
- ◆ 現場インタビュー
ナレッジの活用状況、改善サイクルについて、担当者・OPへインタビューします

STEP3 分析



1週間程度

- ◆ GAPの分析
ナレッジ利活用への期待に対して、受領データとインタビュー内容から、優先課題と改善の方向性を検討します

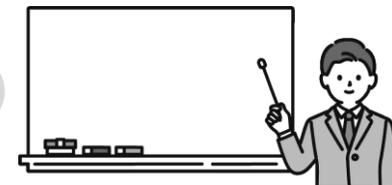
STEP4 報告会



1週間+半日程度

- ◆ 分析・報告会
ナレッジアセスメントの結果を定量的・定性的に報告します。評価の根拠と改善の方向性示唆、適宜excelなどのナレッジマネジメントツールもご提供します

STEP5 ナレッジマネジメント研修



半日~1日程度

- ◆ ナレッジマネジメントの国際標準フレームワークであるKCSをベースに研修を実施します。実践的なワークやグループディスカッションもご用意しています。
※P6参照

3

Appendix

- ナレッジマネジメント研修
- ナレッジマネジメントアセスメント事例-大手金融機関

ナレッジマネジメント人材を育成するKCS研修

- HDI公式のトレーニングプログラム「KCS」を受講・受験可能です。
- グローバルで活用される「KCS(ナレッジセンターサービス)」ナレッジのマネジメント手法・方法論を学びます。

研修概要

KCSファウンデーション(KCSF)

- ナレッジマネジメントの基礎・概要を学ぶ研修
- ナレッジマネジメントの国際標準手法を理解します。

KCSプリンシプル(KCSP)

- 基礎・概要+実践的なステップを学ぶ研修
- KCS導入する上で必要となる具体的なテクニックを学びます。

受講対象者

本研修ではナレッジ(FAQ/マニュアル)のマネジメント手法・方法論を学びます。そのため、下記の方々を受講を推奨します。

【共通】

- ナレッジ・FAQ管理者
- センター長・マネージャー

【KCSF】

- ナレッジマネジメントを体系的に学びたい方
- KCSの導入を検討されている方
- オペレーター育成時間の短縮や一次解決率の向上を実現したい方

【KCSP】

- 組織へのKCS導入を推進していく方
- KCS導入が決まっている組織の管理者層の方
- お客さま向けのFAQ効果や会社貢献を実現したい方

研修内容

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> 1章:ナレッジセンターサービスとは何か 2章:KCSの原理原則と主要な概念 3章:KCSの実践 4章:KCSをビジネスと協調する 5章:コンテンツを健全に保つ 6章:KCSの役割と責任 | <ul style="list-style-type: none"> 7章:プロセス統合 8章:パフォーマンス評価 9章:リーダーシップ 10章:コミュニケーション 11章:テクノロジー 12章:KCS導入ロードマップ <p>※KCSFでは青字の3章を学びます。</p> |
|---|---|

研修で学ぶポイント

専門用語ではなく「お客さまの言葉」で作成する

- ナレッジを専用チームが作ると、専門用語で難解なものになりがちです
- すべて「お客さまの言葉」で作成することで、新人でも活用されやすいナレッジになります



お客さまの言葉で作る

新人でもそのまま検索できる

セルフチャネルに転用した際にお客さまにとって利便性が高い

オペレーターのモチベーションを高める

- KCSの仕組みは、オペレーターの業務満足度を高めることができます。

オペレーターは「受け身」から「価値創造・クリエイター」になる

ナレッジが必要とされる経験を補完するためデビュー期間短縮

迅速なナレッジ見直しと全オペレーターへの展開

明確なルールにより後処理の手間が極小化する

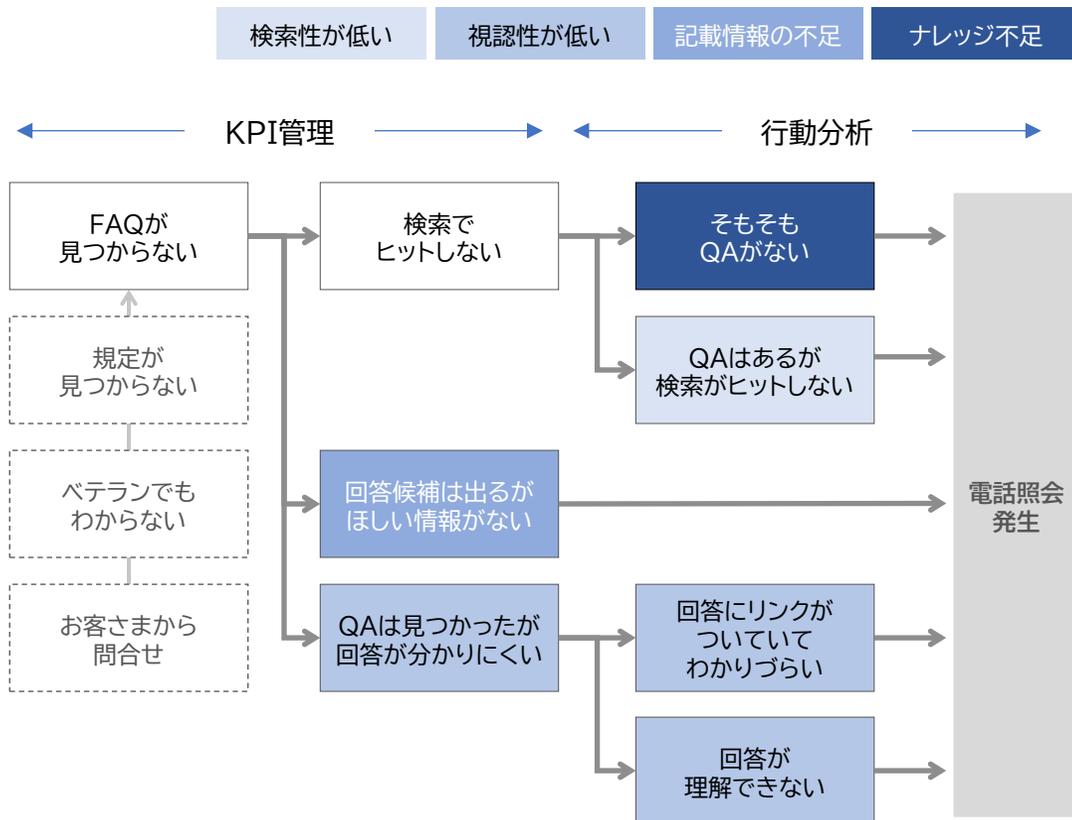
ライセンスモデルとナレッジ評価により「貢献度」が見える化

回答にすぐに使えるナレッジが充実し、一次解決率が向上

ナレッジマネジメントアセスメント事例-大手金融機関

- ナレッジの煩雑化や利便性が低いことは認識しているものの、分析・改善の工数を確保が難しい状況だった
- アセスメントによる課題の抽出と改善の方向性示唆に加え、常駐型の支援にてナレッジマネジメントの土台を構築

アセスメントにより可視化された現状の課題



ナレッジにおける主要KPIの測定とユーザーの行動分析により根本課題を把握

ご支援内容

テーマ	課題と施策
検索性が低い	<p>様々な検索方法・ワードへの対応</p> <p>文章や類義語で検索することで、0件ヒットに繋がる 類義語登録を実施(例)海外⇄外国など カテゴリ検索の設計がMECEになるよう、再設計</p>
視認性が低い	<p>ナレッジコンテンツの整理/記載情報の統一</p> <p>回答内容が手順になっておらず、OPが記載情報を咀嚼してから回答しなければいけない 記載情報がばらついており、求める情報が記載されているか確認が必要</p>
記載情報の不足	<p>OPがFAQを見ながら回答が出来るよう、[質問]+[状況]+[回答手順]となるFAQの型を作成。シンプルな形にすることで、記載漏れを防止</p>
ナレッジ不足	<p>ナレッジの作成</p> <p>OPが直接応対に使える「形式化されたFAQ」が不足 問い合わせ種別ごとに呼量を測定し、よくある質問を特定 常駐型の支援にて、ナレッジ担当者とは協力しながらFAQを作成 (1センター400件~600件程度。平均閲覧数6.1回)</p>



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

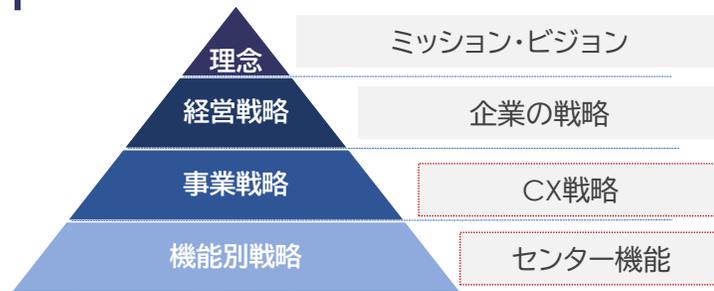
その他取り扱う国際規格



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

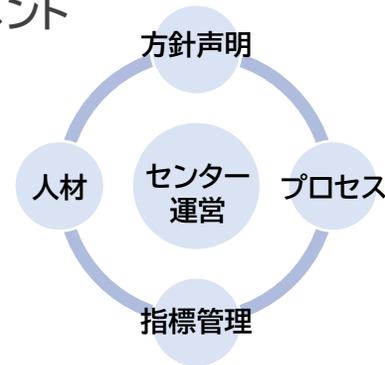
事業計画・運営KPI策定

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

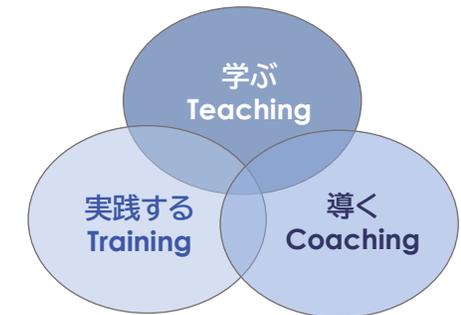
CXミステリーコンタクト

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

