



NTTマーケティングアクト
カスタマーソリューション事業推進部
コンタクトセンタビジネス部門
総合アウトソーシングセンタ
センターマネージャ
前田潤治氏

センター運営の肝心カナメ 「業務量予測」の精度にこだわる！

コンタクトセンターのマネジメントにおいて、基本中の基本といえるのが“業務量予測”、いわゆる呼量予測だ。

オペレータの人数や配置、採用・教育スケジュールなど、すべてのマネジメントに密接に関連するだけに、この精度向上はマネージャーにとって最大の責務と言い換えることもできる。

NTTマーケティングアクトが愛媛県松山市に設置した「MiraiZ（ミライズ）松山」で、2018年10月からセンターマネージャとして従事しているのが、前田潤治氏だ。主に公共関連のコンタクトセンター立ち上げ、マネジメントを担当している。

前田マネージャは「公共業務は、24時間365日、繁忙時と閑散期を問わず高い応答率と品質が求められます」と運用のポイントを説明する。そこで前田マネージャーが注力したのが、業務量予測精度の向上だ。

育てながら品質も上げる 「PDCA会議」を教育の場に

センター開始時（契約当初）の業務量予測値は、「日単位で約20%前後の乖離がありました」（前田マネージャ）という。そこで「入電に対し、適正な人員配置ができていない」と分析した結果、日々入電するコール量や各種のイベントなどを基に予測値を即時修正する地道な作業を繰り返した。また、業務量分析の専任者を設置するなど、着々と体制を整えた。結果、早い段階で予測と実績の乖離率を±5%までに改善。人員配置も最適化が進んだ。結果、応答率も契約開始月から99%台を達成、公共業務のコンタクトセンターとして求められる、高い安定性を確保している。

収支面においても、「当初、初年度はマイナスになる見通しだっ

たのですが、オペレータの適正配置と品質の維持が実現した結果、黒字スタートを達成しました」（前田マネージャ）とその貢献度は大きい。

さらに前田マネージャが注力しているのが人材育成だ。管理者を対象に定期的に開催している育成会議、「PDCA会議」では、SV・リーダー層が参加し、「高い品質」「人材育成」「増益体質の強化」を目的とした研修と、センター運営における課題の共有・改善に向けた対策の検討・実施・進捗管理を実践した。

「センターの立ち上げ当時、チームにSVの経験者は1人しかおらず、他の5人はコンタクトセンターの管理者としてはほぼ素人でした。そこでPDCA会議を月に2回、開催し、育てながら品質を向上していきましました」と振り返る。

結果、チーム内で期間中にTSR（同社におけるオペレータの呼称）からリーダーやSVへと育った人材が合計12名に達し、さらに一部の人材は他業務チームへ業務統括マネージャーとして輩出。異動先においても貴重な人材へと成長をしている。



呼量予測のスペシャリスト、前田潤治マネージャー