



DHL ジャパン
カスタマーサービス本部
デベロップメント
リソースプランナー
川田秀典氏

現場との緊密な対話に基づいた 高精度な呼量予測で「90/10」を達成

コールセンター運営の根幹をなすマネジメント要素、WFM。過去の実績やトレンドを踏まえた入電予測に合わせて過不足なく人員配置する——この精度向上は極めて難易度が高い。

サービスレベル「90/10（着信から10秒以内に90%の呼に応答）」を目標に運営しているDHLジャパンで、WFMを一手に担うのが川田秀典さんだ。「数字に責任を持つこと」を身上に、余念のない情報収集を基にした呼量予測と人員配置で、日々のサービスレベル達成に貢献。2019年は、予測精度は月平均-6%で、サービスレベル90.5%を実現した。

川田さんの取り組みの源となっ

ているのは、現場に深く入り込んだコミュニケーションだ。「最近新規のお客様からの発送お問い合わせが増えている」といった呼量に影響する「材料」を現場から収集。少しずつ変化する入電数やAHTの傾向をスキル別に細かく分析し、予測値を微調整する。毎朝、突発の不在・欠席情報を更新したうえで再予測を行うのは日課だ。

また、予測と実績が大きく外れてしまった際の説明責任も果たす。予測の精度に「100%」はない。同社で言えば、フライトの遅延や渋滞での遅配を原因とする呼量の急増は誰にも事前予測できないことだ。実際の呼量が予測を大幅に上回った場合は、予測に使った数字を見せて「なぜこうなったのか」「次からどうするのか」を明確に説明。さらに、突発的な呼量増の場合は、不足人員数を予測してバックアップ体制を整えるために現場と連携する。

川田さんは「WFMは業務の性質上、数字の深掘りを優先に考えますが、本来は予測に従って動いてくれている現場とのコミュニケーションが重要」と強調する。これは、川田さん自身がサービス

業に長年従事するなかで培った感覚という。

サービス業務の経験を活かし 現場と密に情報連携

コロナ禍という不確定要素の多い状況下でも、川田さんのスキルが発揮された。同業他社が海外への出荷を停止した影響で同社への新規問い合わせが急増。AHTも増加傾向にあり、サービスレベルは一時的に81%まで低下した。コールセンター以外のチームからのサポート体制が必要だったが、他チームも忙しく、サポートに割く人員を最小限に抑えることが求められた。そこで、川田さんは、「サービスレベルの改善」をゴールに設定して、「各チームがどのような人員体制で何コール分サポートできれば良いか」をスケジュールリングに組み込んでシミュレーション。結果に従って業務の振り分けを行ったことにより、他チームの業務を止めることなく、サービスレベルの改善を達成できた。

川田さんの数字の深掘り力と関係者への粘り強いコミュニケーション力は、同社にとってなくてはならない存在だ。



WFMを一手に担う川田さん