



“窓口”から“戦略拠点”へ 経営貢献するセンターへの軌跡

ホームセンター運営のカインズのコンタクトセンターは、3年間で生成AIまでも活用する戦略的なセンターに変貌。その取り組みが、審査員から高く評価された。

何度かの統合を経た同センターは2020年、最新のCRMなどを導入するも、「組織体制が機能せず、ツールも活用しきれていなかった」と、中村康人カスタマーサービス部戦略企画室室長は述べる。

自社の成長に合わせ、センターも経営に貢献するべく、翌年には組織改革に着手。業務スキルをマルチ化して窓口を統合し、繁閑差を是正した。この改革により、業務の集約化と人件費の削減を実現し、プロフィットセンター化を進める「戦略企画室」も新設できた。

合わせてCRMの機能拡充、音

声認識システムの新規導入を進め、運営の改善を図った。

運用面では、KPIとオペレータの評価制度を見直した。CTIデータを基に、オペレータごとにレポートを作成。月次のフィードバックも実施した。評価基準(図)は、センター業務や要求する役割から、評価項目を選定。なかでも、モニタリングチェックに重点を置いた、独自の評価基準を構築した。

顧客の声(VOC)の活用には、機能拡充したCRMを利用した。毎日、VOCを全店舗や関連部署へ共有することで課題を迅速に解決する体制を構築。商品の改善活動にも貢献した。その成果は、応答率90%台を保持することにも表れ、eNPSも調査を開始した。2022年2月の-72.7から-55.0へ



中村康人カスタマーサービス部戦略企画室室長

と上昇している。これらを裏付けるように、顧客からの感謝の言葉が約40%増加した。

生成AI活用でACWを120秒短縮 全通話の定量評価にも挑戦

2023年4月からは、ChatGPT-4の検証を開始。実証実験などを経て、翌年7月から対応音声の要約、オペレータ支援チャットボットに活用を始めた。「将来的な人手不足を鑑みた実証実験を実施。ROIも算定するなど、明確なエビデンスにより経営陣から承諾を得られました」(中村氏)。音声要約は、240秒かかっていた平均後処理時間を120秒(同年9月時点)に短縮している。

今後について中村氏は、「全通話データを生成AIに評価させ、対応品質の定性的な評価を定量化する仕組みを早期に実用化した」と展望を述べている。

図 オペレータの評価基準

要素	項目	着眼点	配分
数値	受電件数/時(CPH)	一件でも多くの電話を取ることで応答率確保に貢献している	10%
	平均後処理時間(ACW)	創意工夫で後処理時間を短縮し、速やかに受電体制に入れる	10%
	平均保留時間	通話中にお客様を長時間お待たせしない対応ができる	10%
知識	業務知識	業務資料を検索して的確な情報を迅速にお客様に提供できる	10%
姿勢	向上心	自身の現状を理解し、数値や品質を意識して改善に努めている	10%
	カインドネス	全ての人に親切心や思いやりを持って接している	10%
	勤務態度 シフト貢献度	勤務シフトを遵守し、誠実に業務を遂行している	10%
品質	対応品質(モニタリング)	傾聴、共感、解決を実践したプロとしての顧客対応ができる	30%