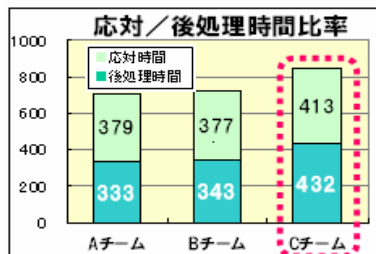
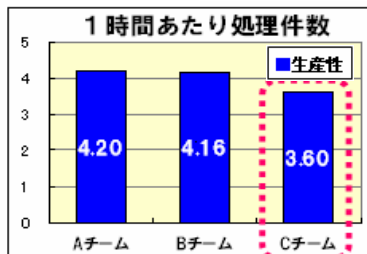
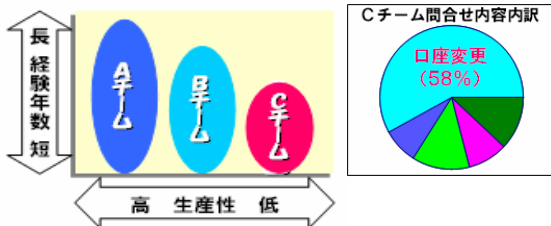




## ■ ケース・スタディ ■

料金コールセンターでは、経験スキルに応じて、オペレータを3チームに分けている。  
初心者・Cチームへの主な問合せは比較的簡単な『口座変更』がメイン。しかし・・・

Cチームは生産性が低く、後処理時間が長い！



Cチームの生産性向上のためにはどうしたらいいのでしょうか???

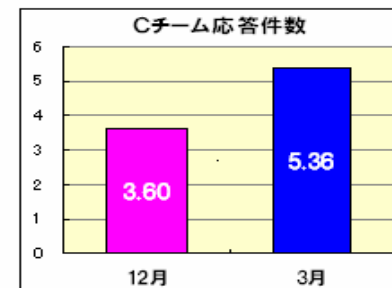
## 「 Knowledge Function」とは・・・

「現状調査」、「課題分析」、「ナレッジ企画」、「活用研修」の4種のファンクションメニューから成る、ナレッジスパイラルを定着化するプログラムです。各ファンクションには「収集と整理」、「検証と対策」、「設計と最適化」、「配信と活性化」の4種のメソッドがあり、課題に応じてそれらを実行します。メソッドにはNTTデータ3C独自の診断ツール、品質管理ツール、生産管理ツールを用います。

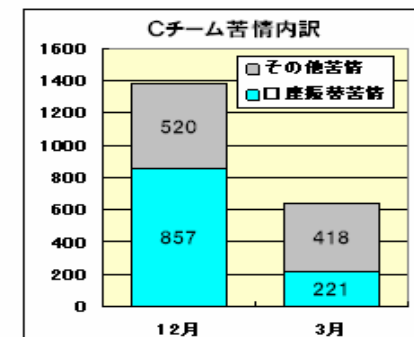
### ■ ケース・スタディの適用例 ■

- ① Cチームのアクション分析  
【口座振替】保留理由モニタリング分析
- ② SVヒアリング、Cチームアンケート  
【口座振替】よくあるエスカレーション理由
- ③ 【口座振替】業務フロー収集  
特定個人保有スキル&ナレッジ収集
- ④ 必要情報とツールの整理  
対応・業務フローの一元化、再構成
- ⑤ 1頁に應對スクリプト・業務フロー・必要情報を集約した専用ナレッジ作成
- ⑥ SVとの実地検証、活用方法検討
- ⑦ 専用ナレッジ活用術研修  
(エスカレーション時ルール周知)
- ⑧ フィードバックシステム  
(伝言板の作成)

1時間あたりの応答件数が・・・  
3.60件⇒5.36件に！  
口座振替への苦情件数が・・・  
857件⇒221件に！



応答率214%に大幅にアップ！



ミス率削減でCS向上！

3  
カ  
月  
後  
：

コンタクトセンターの課題は、  
コンタクトセンターナレッジの課題！  
NTTデータ3Cは、ナレッジ課題解決  
をお手伝いします！

Knowledge Function