

コールセンターの放棄呼を減らす

Bright Pattern
Contact Center

はじめに

放棄呼とは、**オペレーターが応答する前に顧客が待ちきれずに電話を切ってしまうこと**をいいます。

放棄呼率が高いと業務にも顧客満足度にも悪影響を与えます。電話を切ったお客様は、不満が残るだけでなく、苛立ちさえ感じさせてしまいます。

放棄呼は通常、着信通話数における割合もしくは比率として測定されます。

放棄呼率 = 放棄呼総数 / 着信総数

(発信キャンペーン中に放棄された応答通話は、不在通話と呼ばれます)

この問題の解決策は複数ありますが、なかでも最も簡単な方法は、スタッフを増員してより多くの着信を取り扱えるようにすることです。多くのコンタクトセンターではスタッフを増員して放棄呼の削減に取り組んでいますが、他にも行える選択肢が数多くあります。本ホワイトペーパーでは、**人やプロセス、技術によって放棄呼を減らすさまざまな方法**について説明します。



目次

[予測待機時間を案内する](#)

[コールバック](#)

[携帯アプリを使ったキューイング](#)

[マルチメディア融合](#)

[ピーク時間外に放棄呼に荷電する](#)

[待機時間の有効活用](#)

[セルフサービスを提供する](#)

[ウォールボードとチームブロードキャストの使用](#)

[時間の再割り当て](#)

[待機時間の長いコールをオーバーフローさせる](#)

[おわりに](#)

予測待機時間を案内する

予測待機時間(EWT-Expected Waiting Time)をお客様に知らせるなら、お客様は長時間でも待ちやすくなるかもしれません。

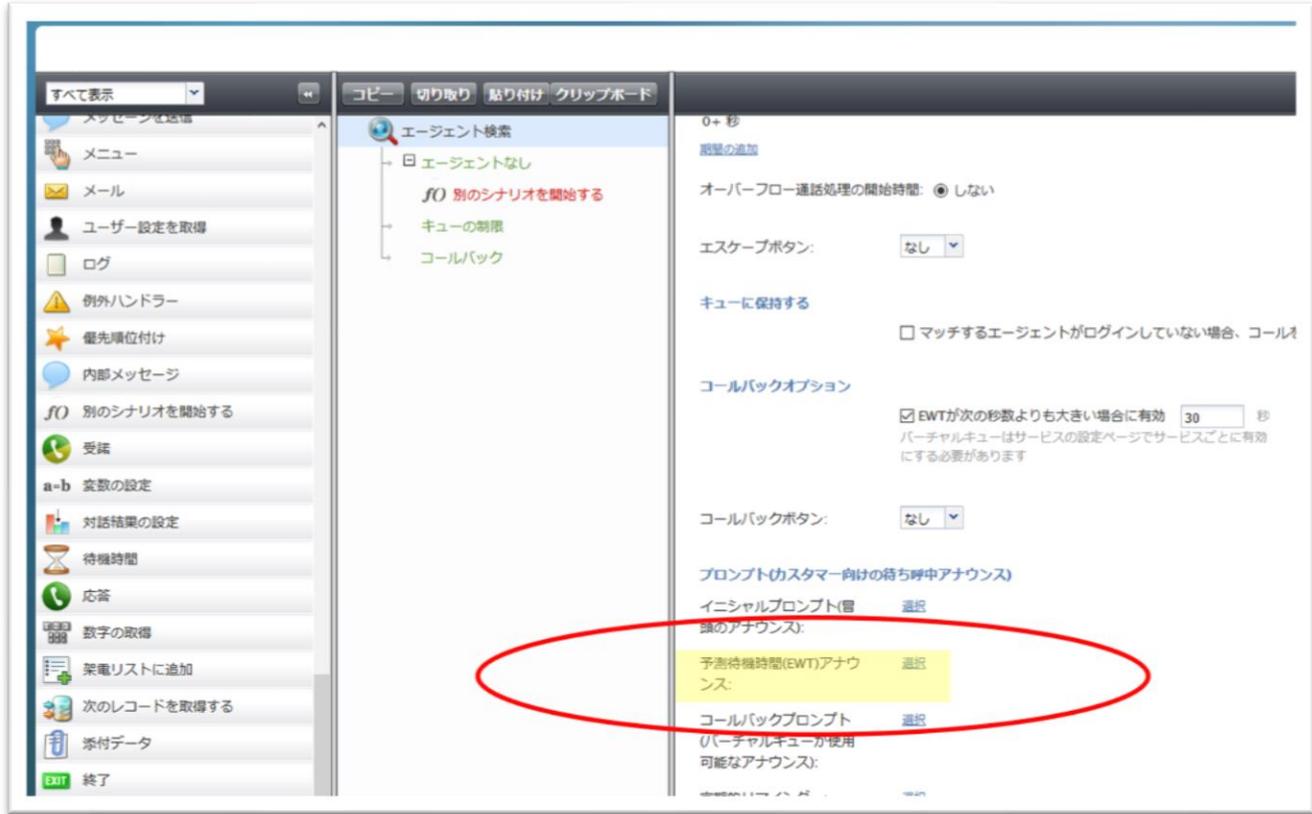
David Maister著「行列の心理学」によれば、**人は待ち時間がわからないと長く感じる**ということです。

インバウンド型コールセンターでは、着信時に**予測待機時間をアナウンス**する機能が徐々に一般的になっています。

Bright Patternの着信のコールフローの設定画面では、「EWT（予測待機時間）案内プロンプト」の設定を行うことができます。EWTが算出されると、このプロンプトが自動的に実行されます。

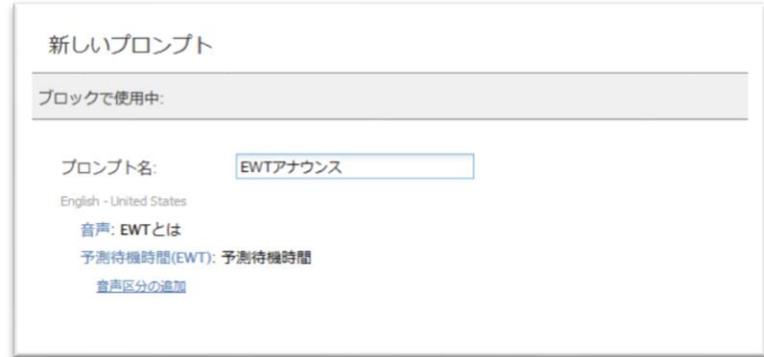
案内を聞いたお客様の一部はすぐに電話を切ることがまれにありますが、他のお客様は案内された時間まで待ちます。

これによって、コールセンターは次のアプローチであるバーチャルキューイングで活用できる有用な情報を得ることができます。



コールフロー内で予測待機時間（EWT）アナウンスを設定 ↑

EWT（予測待機時間）案内の設定 →



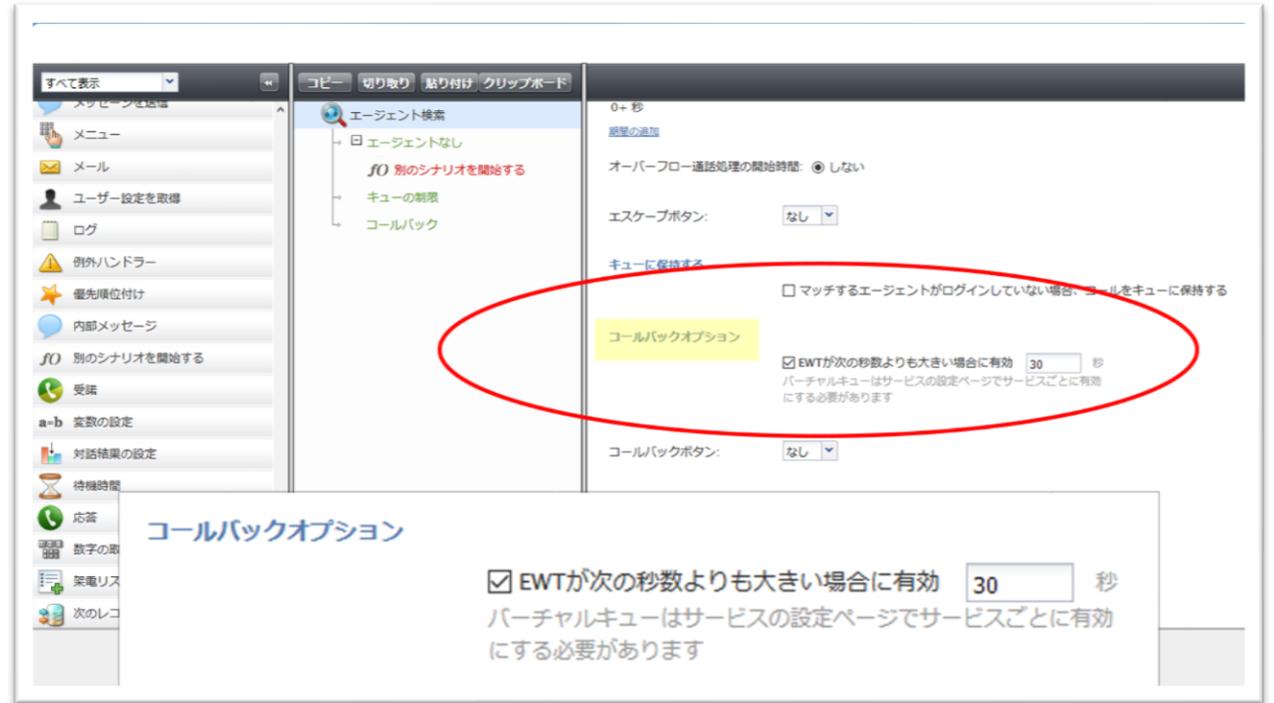
コールバック

この機能は、電話がつながるまでの間、お客様はいったん電話を切って他のことを行い、**オペレーターの空きが出たときに折り返しの連絡を受け取れるようにする技術**です。

この方法によって、より良いカスタマーエクスペリエンスの提供が可能になります。コールバックは顧客満足度の維持に役立つだけではありません。保留中の電話代を払う必要もなく、さらに多くの場合発信費用はフリーダイヤルに比べて安価であるため、通信費用を削減することができます。

コールバックのメリット:

- **顧客満足度の向上:** お客様は電話口で待ち続けるのではなく通常の活動に戻れる
- **放棄呼率の減少:** 通常の活動に戻れるため、お客様がサービスの要求を放棄する(例: 折り返し電話を無視する)ことが少ない
- **応対時間の削減:** バーチャルキューで待機しているお客様は、エージェントにつながった際に待機時間の長さに関して不満をぶつけることがほとんどない
- **安い通信費:** お客様がバーチャルキューで待機しているなら、物理的な音声チャネルを占有せず済む



↑ コールフロー設定画面でコールバックオプションを簡単に設定

予測待機時間があらかじめ設定した値を超えた場合には、折り返し電話を提案するのが効果的だとされています。

設定値は、たとえば予想通話時間の10%に設定したり、放棄呼の統計機能を使用したりして微調整することができます。

携帯アプリを使ったキューイング

お客様が非音声チャネル(携帯アプリやSNS、SMS)でカスタマーサポートに連絡することにしたなら、電話がつながるまで待つ必要はありません。

メッセージを送信し、その後仕事を行い、エージェントにつながったら通知を受け取ることができます。

携帯アプリを使ったキューイングなら、**お客様は自分の都合の良いときに時間をムダにすることなく会話を始め、続ける**ことができます。

ミレニアル世代のために、コンタクトセンターはカスタマーサポート向け携帯アプリの使用へと大きく転換しています。

お客様が使いたいと思うすべてのサポートチャネルを提供するなら**満足度や放棄呼率を含めたKPIの向上**につながります。そのため、チャネルの提供は非常に重要です。



マルチメディア融合

需要ピークに対応しキューの負荷を最小限にするための別のアプローチは、他の緊急度の低いインタラクションと音声通話の双方に対応できるスタッフをシフトに入れることです。

オムニチャンネル型のコンタクトセンターのプラットフォームでは、チャンネルの**優先順位とオペレーターの能力を設定**できます。優先順位については、オペレーターは通話を終えてから、メールなど他のチャンネルの対話に取り掛かるような設定を好むかもしれません。そうするなら、音声対話対応を優先順位第一位にすることができ、放棄率を下げるすることができます。また、さまざまなチャンネルについてのオペレーターの能力を設定する（例：電子メール最大2通まで）ことができます。

この基準を設定することにより、オペレーターは複数の対話を同時に扱うことができるだけでなく、キュー内の対話が多すぎて圧倒されることもなくなります。

オムニチャンネルルーティング

	各対話によって割かれる 業務受け入れ許容量：	対話を受け入れる為に必 要な業務受け入れ許容 量：	順位：
音声	<input type="text" value="100"/> %	<input type="text" value="50"/> %	<input type="text" value="1"/>
プレビュー	<input type="text" value="100"/> %	<input type="text" value="50"/> %	<input type="text" value="2"/>
チャット	<input type="text" value="25"/> %	<input type="text" value="25"/> %	<input type="text" value="3"/>
メール	<input type="text" value="25"/> %	<input type="text" value="25"/> %	<input type="text" value="4"/>

↑ 優先順位の設定

Bright Patternのオムニチャンネルプラットフォームでは、「コンタクトセンターの設定」 >> 「オムニチャンネルルーティング」より、以下の基準値を設定できます。

- 他のチャンネルよりも音声対話を優先させる(デフォルト)
- 各チャンネルの対応に必要なエージェントの能力
- 次の音声対話を受け入れるために必要なエージェントの余力

WebチャットやSMS、その他のメディアの使用時にも同じ手順が適用されます。

ピーク時間外に放棄呼に荷電する

成果の見込めるお客様との対話の場合、できるだけ速やかに再荷電すべきであることは言うまでもありません。

一つの方法として、**プレビューダイヤル方式のアウトバウンドキャンペーンに放棄呼を入れる**というアプローチを検討できるかもしれません。

このような方法です。

1. アウトバウンドキャンペーン用の電話番号一覧の空のリストを作成する。
2. コールフロー設定画面で、上で作成したリストに放棄呼の電話番号を追加する。
3. キャンペーンにオペレーターチームを割り当てて実行する。
4. インバウンドのキューがなくなると、エージェントへのプレビュー通話の割り当てが開始される。



待機時間の有効活用

お客様の感覚的な待機時間を最小限にするための別の方法は、オペレーターの**空きが出るまでの間、顧客に別のことをしてもらう**ことです。

最も**おすすめ**なのは、自動アナウンスにより認証用の口座番号や相談に必要な書類など必要なデータを事前に用意しておいてもらうことです。（チャットでの対話の場合は、問い合わせ内容や回答に先立って必要と思われる情報を入力するよう依頼できます。）

保留音が良いからといってお客様の保留時間が伸びるということはありませんが、**保留音の選択**や録音を間違えるなら、確実にすぐにでも電話を切られてしまうということはありません。お客様に与えたい印象に合わせた保留音を選ぶのは一つの良い方法です。ブランドに適したものを選ぶことができます。

別のアプローチとして広告や短いポッドキャストを流すこともできますが、自分なら、対応待ち中にこうした特定の広告を聞きたいかどうか、興味のあるポッドキャストを聞いている最中にオペレーターが応答したらどう感じるかという側面も慎重に検討する必要があります。

代替の連絡方法やセルフサービスのオプションの反復アナウンスを検討できるかもしれません。



セルフサービスを提供する

セルフサービスは、**頻繁また日常的なリクエストからオペレーターを開放**することのできる良い方法です。

例えば、これまで佐川急便やクロネコヤマトにかかってくる電話のほとんどが単純な荷物追跡依頼でした。

こうした問い合わせすべてにオペレーターが対応していたらどうなるでしょうか。

弊社は、バックオフィスのシステムと連携するためのシナリオ機能を提供しています。このシナリオ機能によって、複数のシステムにまたがっているインタラクションの自動化が可能になります。先ほどの例でいえば、自動的に荷物番号の案内をおこなうことが可能になります。

例外の処理や顧客満足度の維持のために、セルフサービスですぐにサポートを受けられるようになります。



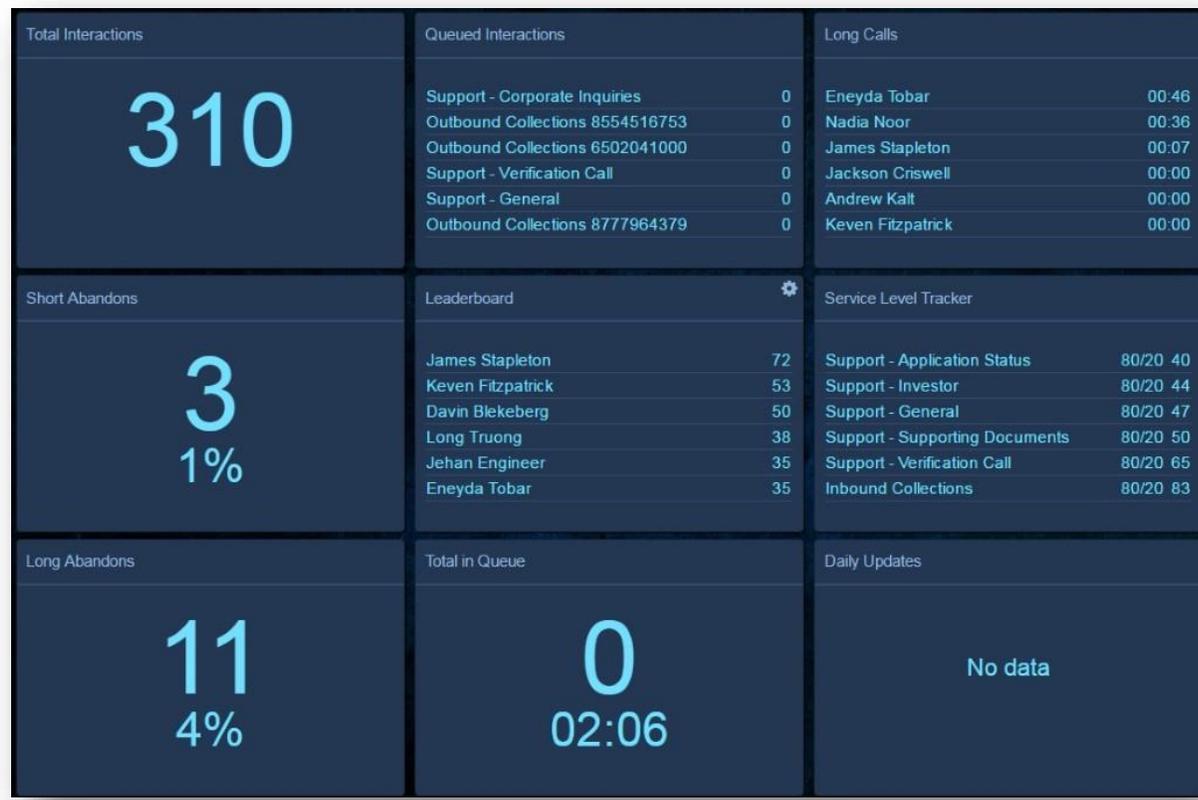
ウォールボードと チームブロードキャストの使用

混雑状況をコールセンター・コンタクトセンターの管理者やスーパーバイザーに周知するなら、手持ちのインタラクションを**迅速に処理するようオペレーターを促す**ことができます。

Bright Patternソフトウェアの各オペレーターデスクトップのトップ画面には統計用のディスプレイパネルがあります。

この方法は、オペレーターに余分なプレッシャーをかけて、オペレーターのやる気を削いだり顧客満足度を低下させたりしてしまう可能性があるため、慎重に行う必要があります。

ダッシュボードに重要な統計情報を表示する代わりに、スーパーバイザーが内部チャットの機能を使って一斉通知のチャットを送信して、インタラクションをもう少し迅速に終わらせるよう依頼できるかもしれません。



時間の再割り当て

これは人員の余剰能力を調べて、**ピーク時に余剰人員を再び割り当てる**ことです。

タイムレポートでサービス状況を確認し、平均応答速度やサービスレベルが目標をクリアしている時間帯を特定します。

その上で、ピークタイムに合わせてエージェントのスケジュールを調整することを検討できます。(オフィスに定期的に出社する必要のない在宅やバーチャルエージェントには適用しやすい方法です。)

優れたワークフォース・マネジメントシステムは、自動でこうした割り当てを完遂します。

弊社のコールセンター・カルキュレーターを使用して仮想の状況やシフトを想定したり検証したりすることもできます。



待機時間の長いコールをオーバーフローさせる

待ち時間が設定した値を超えると、当該通話が他のチームやコールセンターに転送またはオーバーフローされることがあります。

他チームへのオーバーフロー設定方法は以下のとおりです。

- 改善が必要なサービスにオーバーフローチームを割り当てる。
- オーバーフローチームメンバーのスキル値が元チームメンバーのスキル値よりも低くなるよう調節する。
- 一定の待機時間後に、シナリオの「エージェント検索」ブロックのスキル要件を著性して、オーバーフローチームを含めるようにする。
- その間隔をオーバーフローとしてマークし、レポート内の双方のチームで発信受信されたオーバーフロー通話を計上できるようにする。

The screenshot displays the configuration interface for the 'Bright Pattern Contact Center'. It is divided into several sections:

- エージェント検索 (Agent Search):** A section with a title text input field and a '必要なエージェントスキル' (Required Agent Skills) section. Below this, it specifies '割り込み通話時間 (最後の割り込み通話の終了時間は空白になることがあります)' (Interrupt call time).
- 待機時間 (Waiting Time):** Set to '0 - 1 秒' (0 - 1 second).
- 待機条件 (Waiting Conditions):** A list of conditions including 'エージェント検索' (Agent Search), 'エージェントなし' (No agent), 'キューの制限' (Queue limit), 'タイムアウト' (Timeout), 'コールバック' (Callback), '応答なし' (No response), '話中' (In call), 'ターゲット切断' (Target disconnection), and '転送に失敗しました' (Transfer failed).
- 通話接続 (Call Connection):** A section for configuring call flow, including 'タイトルテキスト' (Title text), '宛先' (Destination), '既定の宛先' (Default destination), and '宛先の上書き' (Override destination). A checkbox labeled 'このブロックにより接続された通話をオーバーフロー通話とマーク付ける' (Mark calls connected by this block as overflow calls) is checked and circled in red.

別のコールセンターへの転送設定方法は以下のとおりです。

- コールが「エージェント検索」ブロック内にとどまる時間を制限する
- 別のコールセンターの宛先電話番号に「通話接続」ブロックを配置する
- 「通話接続」の設定で「このブロックにより接続された通話をオーバーフロー通話とマーク付ける」にチェックを付け、レポートに反映されるようにする

おわりに

放棄呼を減らす方法は多くありますが、お客様に電話を切らせない最良の方法は、人、プロセスそして技術の最適化です。

オペレーターはここにあげた技術についてのトレーニングを受けているでしょうか。

すべてのプロセスは放棄率を減少させるべく最低化されているでしょうか。

さらに、適切なソリューションもまた放棄呼率削減のためのキーポイントです。

Bright Patternのコンタクトセンター・ソフトウェアは、すべてのチャネルを一画面で扱うことができ、オペレーターの稼働率を向上させ、複数のインタラクションを同時に処理できるようにした唯一の真のオムニチャネルソリューションです。

Bright Pattern, Inc.について

Bright Pattern社は、エンタープライズ向けのカスタマーサービスソフトウェア構築において20年以上の経験を誇るコールセンター業界のエキスパートによって2010年に設立されました。

BP創設チームは、GenesysやAspectにおいて企業向けコンタクトセンター・ソフトウェア開発、またFrontRangeでCRMソリューションに携わっていたエンジニアを擁しています。こうしたエンジニアは、前職での経験を活かして機能豊富なカスタマーサービステクノロジーの構築に関する深い知見と、顧客の成功にコミットしています。現在こうした経験を融合して、中小企業や大企業があらゆるコミュニケーションチャネルやメッセージチャネルにおいてより豊かなカスタマーエクスペリエンスを提供できるようなクラウド型コンタクトセンターソリューションを創出しています。

BPチームは、テクノロジー・イノベーションとコミュニケーションにおける市場トレンドの最先端を行くチームです。さらに弊社はこうしたイノベーションをお客様とそのパートナーにお届けすべく、研究開発に多大な投資を行っています。弊社の30人あまりのエンジニアがコンタクトセンター技術に関する100以上の技術特許を保持しています。

お問い合わせはこちら

さらなるお役立ち資料請求

導入のお問い合わせ先：

BP正規代理店
コミュニケーションビジネスアヴェニュー
Communication Business Avenue

TEL: 046-821-3362

Email: marketing@cba-japan.com

URL: <https://brightpattern.info/>