

「品質・稼働率の見える損失」

—— 出勤率100%でも、稼働率は100%ではありません。

全員出勤しているのに、処理量が伸びない日があります。応対品質・稼働率の低下は、出勤率ではなく、出勤中の不調が原因のことがあります。

稼働率低下の内訳

欠勤・遅刻・突発休

見える損失

体調不良出勤

見えない損失 —— 出勤しているが、本調子でない時間

※ 体調不良出勤による損失は、欠勤による損失を上回ると報告されています。

数値に出ない損失

「見えない損失」の現れやすい場面

午後の失速

肩や腰の張り、眠気などで、午後に処理の進みが落ちます。頭数は朝と同じままです。

ここで見る数字

午前と午後の処理量の差

我慢の常態化

「休むほどではない」不調は、本人からは申告されません。数字にも欠勤としては出ません。

ここで見る数字

後処理時間・残業の推移

周囲への波及

本調子でない人の分を、調子のよい人が吸収します。特定の人に負荷が寄っていきます。

ここで見る数字

処理量の個人差の広がり

「休んでもらうか、出てもらうか」の二択ではなく、出勤している人の実効稼働を守る打ち手を持つことがポイントです。

コールセンターの疲労度は、小売業より18%高い

深刻な肩こりや不眠、体調不良を抱えたまま勤務しているオペレーターは少なくありません（6週間、オペレーター・SV38名の測定結果）。

疲労度指数（小売業＝100）

小売業 コールセンター +18%

100 118

「1日2～3回のストレッチと深呼吸。私の救世主です」

—— オペレーター



テストでは、時間帯ごとの最適なタイミングで「1分のケア」を提案し、その場で実施してもらいました。

◇ 「休むほどではない不調」が、最も打ち手のない領域です

欠勤は対策の検討対象となりますが、体調不良での出勤は、本人の申告に拠るため対策の対象からは漏れがちです。「不調のまま席に着いている時間がある」前提で運営を考えることが出発点になります。

◇ 短時間のケアを、業務として公認する

OPが一生懸命に対応しているセンターほど、短時間の切り替え行動に気が引けてしまいます。1分だけリセットする時間を公認することで、午後の対応品質・稼働率の低下防止に繋がります。

貴センターの「見えない損失」の試算を、15分のオンラインでご説明いたします。

本資料は、SVの皆さまに回覧・コピー配布くださいませ。

