

自動化のあとに、人へ残る仕事

—— 自己解決化のあとに起きる、対応負荷の変化について

問い合わせの自動化対応を進めるほどに、現場からは「難しい対応が増えてる気がする」という声が出てきます。

1日の対応の並び



負荷の軽い対応は、難しい対応の合間の回復時間としても機能していました。
自動化はこの低難度の対応を吸収します。

※ AI導入は必須であるからこそ、導入後の「残る人の対応」の負荷対応を設計する必要があります。

自動化のあとに起きる変化

対応の中身

簡単な問い合わせから自動化されるため、難対応の比率が上がります。

ここで見る数字

難対応・エスカレーションの比率

一件あたりの重さ

ボットで解決できなかったお客様は、不満を抱えた状態で人につながります。

ここで見る数字

再説明・強い不満の入電比率
対応時間・保留・エスカレの変化

合間の消失

軽い対応が挟まらなくなり、難しい対応が連続します。

ここで見る数字

難対応が連続した件数

自動化の効果は対応件数で測れますが、残る人の負荷は件数では測れません。残る対応の中身の変化を見ておくことがポイントです。

自動化効果を支える、2つの運営設計

01

なくなった回復時間を、業務の中に組み込み直す

軽い対応が合間に入ることで保たれていた小休止がなくなります。短時間の回復を、業務として組み込み直す必要があります。

02

KPIの目標値をリバイスする

残る対応が難しくなれば、処理時間や顧客満足度は悪化しがちです。目標値を据え置くと「頑張っているのに評価が下がる」状態が生まれ、新たな離職要因になります。

◇ 自動化の効果検証に、「残る人」の項目を入れる

難対応の比率・連続件数・オペレーターのコンディションの現在値を取り、自動化範囲の拡大前後で比較することをおすすめします。

◇ エース級のオペレーターほど、手厚く見る

対応力のある人ほど難しい案件が集まり、負荷が偏ります。頼りになる人の離職は、センター全体に影響します。

本資料は、SVの皆さまに回覧・コピー配布くださいませ。

