

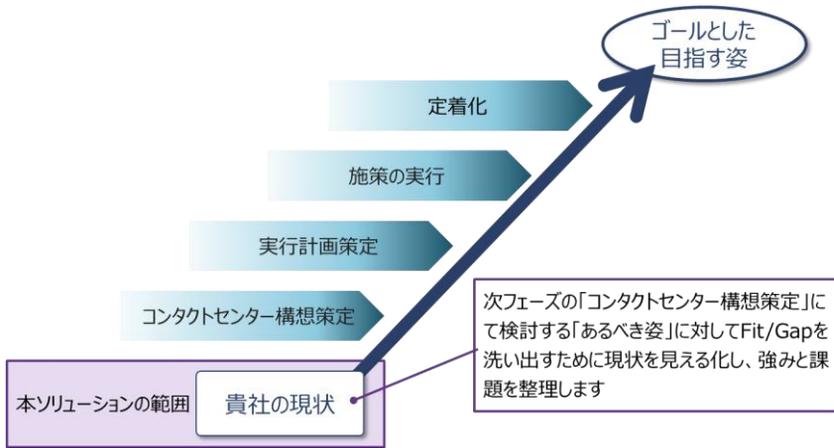
コンタクトセンターアセスメント

本ソリューションの概要

- ✓ 貴社コンタクトセンターの実態を診断します。この結果をもとに業務品質向上、運営コストの最適化、必要なテクノロジーの選定を行っていくことで、貴社全体のCX高度化におけるコンタクトセンターのあるべき姿の確立、実現を支援します。
- ✓ QUNIE独自のアセスメントフレームワークを用い、組織、業務、テクノロジー、データの観点で調査を行います。
- ✓ 調査結果を客観的に分析することで、現状を見える化するとともに、気付かなかった強み、潜在課題を洗い出します。

本ソリューションの位置づけ

貴社コンタクトセンターの現状を見える化し、強みと課題を整理します。
このソリューション実施後のアウトプットは、あるべき姿とのFit/Gap整理のインプットになります。



作業内容

調査準備において、どの範囲とするかを合意することが重要であり、今後の改革の注目領域、運営実績に関するレポートデータの充実度合いをもって判断します。

進め方	Step1 調査準備 2Week	Step2 調査実施 4Week	Step3 結果分析、強み、 課題の洗い出しと 整理 3Week	Step4 レポート作成、 最終報告 1Week
作業概要 (一例)	1. 提示された情報をもとに業務概要とシステム構成、KPIと実績を把握し、課題の仮説設定	1. 関係者ヒアリング 2. 直近の実施策の内容、結果の把握 3. センターの現場訪問	1. 強みと課題の洗い出し 2. 関係者を含めたワークショップによる上記の深堀	1. ここまでの作業内容を整理し、報告書の作成実施 2. プロジェクトオーナーへの報告実施
Step 終了時点の 状態 (一例)	<ul style="list-style-type: none"> アセスメント範囲が合意されている。 課題の仮説を立てている 	<ul style="list-style-type: none"> 実施施策の成功要因、失敗要因を理解している コンタクトセンターのKPI、センター運営コスト等、定量的に把握している 	<ul style="list-style-type: none"> 強み、課題の内容に加え、優先的、もしくは重点的に取り組むべき課題が認識合わせされている 	<ul style="list-style-type: none"> プロジェクトオーナーがコンタクトセンターの強みと課題を理解している

アセスメント領域の選択

「あるべきセンターの姿」の検討方針が決まっていれば、方針に合わせてアセスメント領域を絞ることで短期間で対応することも可能です。

あるべきセンターの姿を検討する際の方針	アセスメント実施領域			
	人・組織	業務	システム	データ
<p>運営コストの最適化、もしくは削減</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ センターの統廃合による効果見極め ✓ 自社センターのコア業務と、BPO範囲の見直し ✓ センター運営体制の最適化 	○	○	○	-
<p>AI導入、システムリプレイスによる対応の自動化、セルフ化促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 自社センターに見合ったAIによる自動化、セルフ化範囲の見極め ✓ クラウドサービス導入による新技術構築の迅速化 ✓ 顧客対応により蓄積されたデータへの分析技術導入による新しい付加価値の発見・提供 	○	○	◎	◎
<p>コンタクトセンターサービス品質の強化、他部署との連携強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 新規サービス導入検討時のPoC体制の構築 ✓ 他部署のとの連携強化による企業全体のCX品質向上への寄与 	◎	◎	◎	○

凡例
 ◎：アセスメント実施(工数大)、○：アセスメント実施、-：アセスメント実施は必ずしも必要なし

Why QUNIE ?

コンサル領域はもちろん、事業会社やSIer経験者の知見・経験をもって、経営者・現場・顧客の視点を持った網羅性に加え、豊富な実績をもとに実現性の高い提案ができることが強みです。

<p>様々な業種知見者によるスピーディ・高品質な支援</p>	<p>コンサルファーム、事業会社、SIer経験者から構成されるメンバーによる過去の実績・ノウハウを活用することで、貴社の改革ポイントを経営層・現場・顧客の視点を踏まえたスピーディかつ網羅的に整理することが可能</p>
<p>コンタクトセンター改革の豊富な知見と実績</p>	<p>コンタクトセンターの収益向上に向けた、ビジネスモデル立案、業務改革やシステム構築など、類似プロジェクトの多数の実績</p>
<p>構想から業務・ITの変革まで幅広い解決策を提案</p>	<p>構想策定から実行計画策定、BPR要件定義までと運用定着化を支援可能 システム実装領域は、NTTデータグループだけでなく、他ベンダー様との協業経験も多くあり、特定のベンダーやソリューションに偏らない幅広い解決策の提案が可能</p>