

コスト/品質管理を徹底管理する IVRの改善方法

ハッピーハート/TREE

パートナーコンサルタント 牧野 聡

IVR(Interactive Voice Response System)はコールセンターにおいて、あって当然とされるシステムのひとつと言えるが、各コールセンターにおいて、果たしてどこまでIVR機能を有効に活かしているのだろうか。導入はしたが、導入後はデータ分析等を実施せずに手付かずに行われているIVRが散見される。IVRの機能を再考察し、IVRを有効活用する為の手法を一緒に考えてみよう。

IVRのデータ分析手法

IVR導入の大きな目的は、IVRで顧客対応を完結させて、コミュニケーター対応コールを減少させる事にある。そのIVRを見るKPIは「完了率」である。「完了率」とは、IVRに入電された顧客が、IVRの中でメニューの最後まで到達終了し、希望された用件が完結した割合を見る指標である。途中で切断したり、コミュニケー

ターへの転送になったものは、当然、「完了」には含まれない。

「完了率」をKPIとして見ているコールセンターは以外に少なく、「完了率」の改善に取り組む事もあまりされていない。つまり、IVRを導入したが、その後はブラックボックス化されてしまっているのである。

そのような事がないようにするには、IVRのデータを定期的に抽出、分析する仕組みが重要である。IVRは各フロー(ツリー)毎に入電数、次フローへの遷移数、切断数、コミュニケーター転送数などのデータ抽出が可能である。そのデータから「完了率」をはじめ、現状の分析を定期的に行う事が大切であり、センターKPIにIVR完了率は必須で入れるべきである。

各フロー毎の入電数、次フロー遷移数、切断数、コミュニケーター転送数を見れば、どのフローで顧客が多く切断しているのか、また、コミュニケーターへの転送が多いのかわか

る。切断が多いと言う事は、フローが適切ではない、あるいはメニューが不完全(過多、あいまい、不足等)と言える。コミュニケーターへの転送が多ければ、不要な転送メニューが多く、本来、IVRで完結可能なものを安易にコミュニケーターへ転送させてしまっていて、IVRの機能が利用されていない事になる。このような分析を行い、切断、コミュニケーターへの転送の多い箇所を特定、その原因を突き詰め、改善をする事で、IVRの「完了率」を向上させる事が大切である。

サービス品質ポリシーの設定

サービス品質のポリシーを設定する事も大切である。顧客にはWeb、IVR、コミュニケーター、メールなど、さまざまなチャネルが用意されるが、顧客へのサービス品質を考えた時、どのチャネルでどのようなサービス品質を提供・確保するか、しっかり決めておく必要がある。一番コストがかかるのは、コミュニケーターであるか

PROFILE



牧野 聡

GEコンシューマーファイナンスにおいて長年、各種コールセンター・事務センターの新規立ち上げ、センター長として運営を行った後、

コールセンターコンサルタント&トレーナーとして独立。ハッピーハート/TREEなどのパートナーコンサルタントとして、大手クライアント企業のコールセンターのコンサルティング、トレーニングを実施している。
URL <http://www.happy-h.biz>

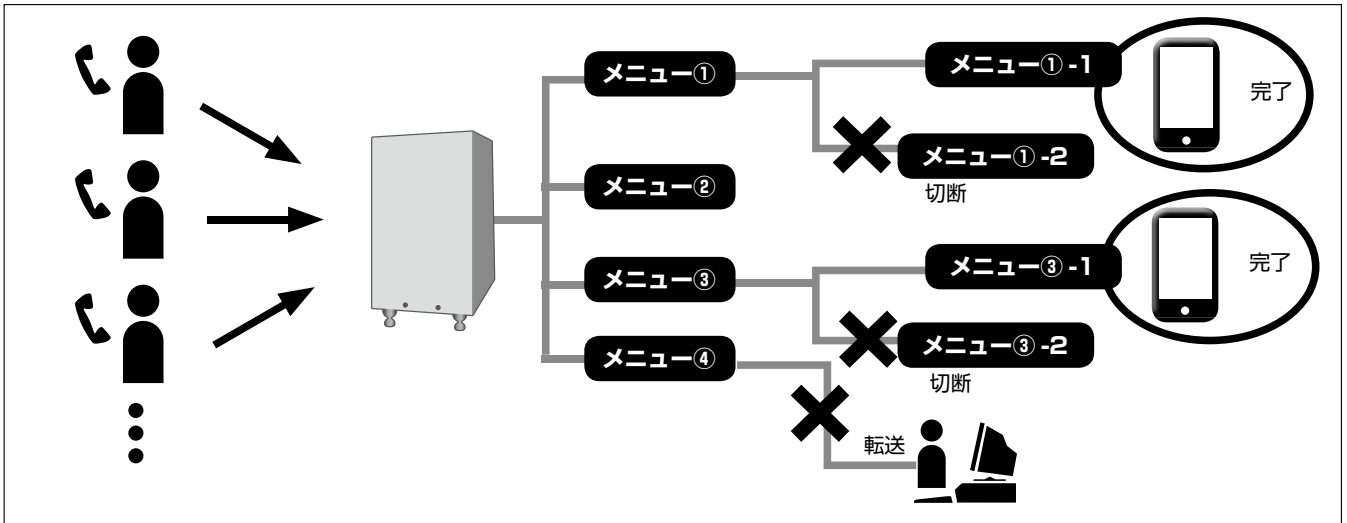


図1 IVR完了率

ら、コミュニケーターの位置づけ、サービス品質の中身、範囲を明確化し、それを他のチャンネルでどのように補完、提供するかを明確化しなければならない。そのようなポリシーが明確に決まっていな事から、どのチャンネルの内容も中途半端で顧客目線になってなく、結果、コミュニケーター対応で補完する状態になってしまい、コスト高のコールセンター運営が続いていると言うケースも多い。サービス品質ポリシーが明確化されていれば、IVRのメニュー、フローの設計において、そのポリシーをベースに決定出

来るので、ブレがなく、設計自体シンプルなものが可能になる。

他社との比較調査の重要性

他社のIVRサービスがどのようなものか、自社との優劣はどうなのか、顧客目線で比較調査する事も大切である。

大手企業であれば、IVRメニュー・フローを自社ホームページに掲載しているところも多い。自社メニューと比較して、他社のメニュー数はシンプルでわかり易いかも知れない。また、実際に架電してみて、アナウンス内容・

時間等を確認するのもいいだろう。例えば、本人確認時の生年月日入力 は西暦なのか和暦なのか、また、入力は途中入力（アナウンス中に入力）可能か不可か、アナウンス時間などを確認する。そうやって比較調査してみると、自社IVRの優れている点と、劣っている点が明確にわかる。自社内の分析継続はもちろん大切であるが、それと並行して他社との比較調査も定期的実施する事をお勧めする。

このように、IVRも導入後のPDCAを実施して、より良いものに作り上げていく事が大切である。IVRはコスト削減と言う点では、非常に効果のあるシステムのひとつであり、IVRの完了率が悪いのは、顧客がコミュニケーター対応を希望するから仕方ないと言うのではなく、IVRの使い勝手、中身に問題があると言う視点で取り組むべきである。

IVRの改善方法についてご相談などお困りの事があればお気軽にご連絡下さい。makino@happy-h.biz

会社名	メニュー数	シャープの必要有無	トーンの切替案内	生年月日入力	初期アナウンス秒数
A社	9	×	×	なし	55秒
B社	7	○	×	なし	58秒
C社	7	×	○	なし	62秒
自社	9	○	×	和暦	75秒

図2 他社調査例