

1. 活用推進者

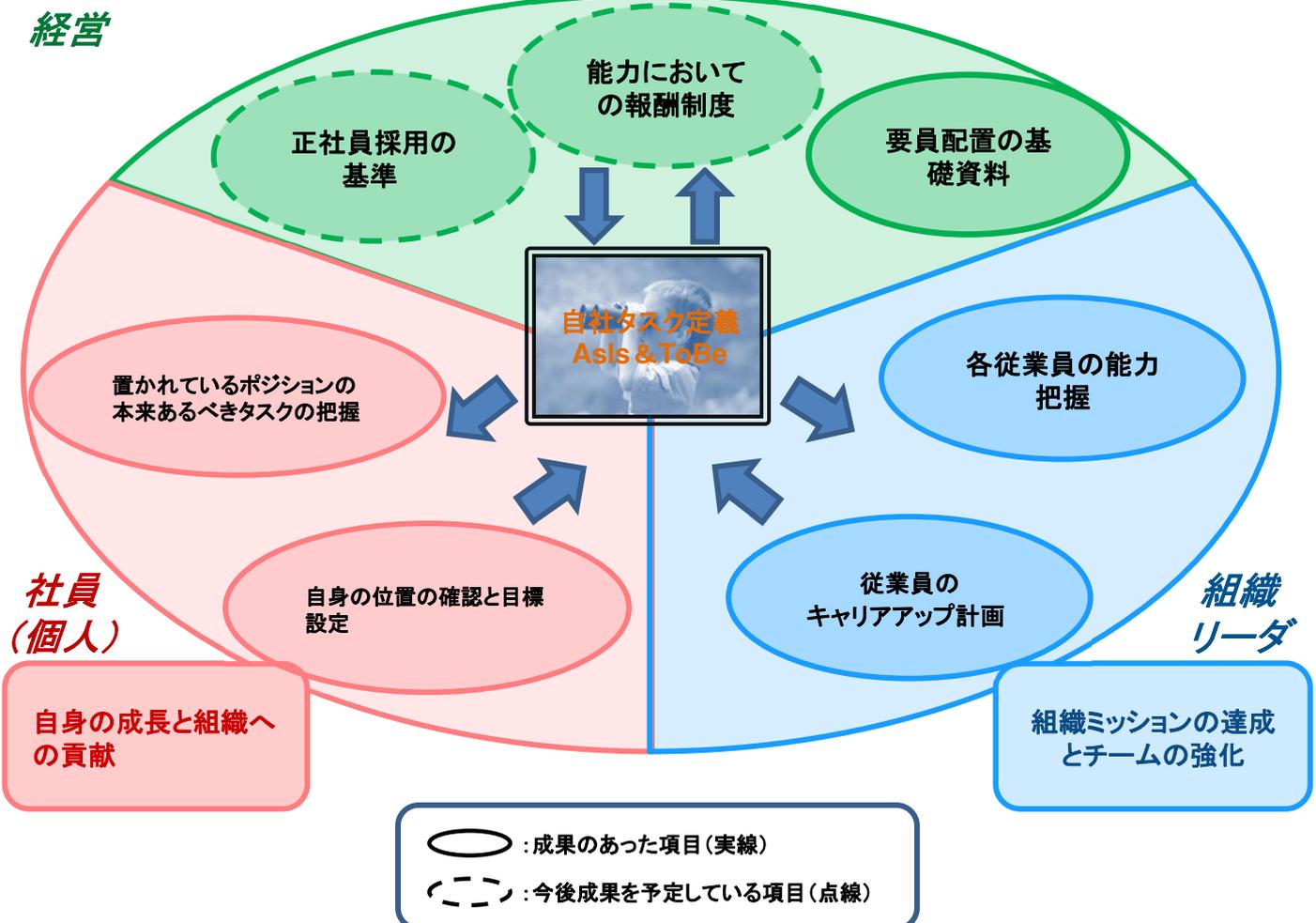
部署: サービスビジネス本部
 役職: 副本部長
 氏名: 石井 賢治

2. 会社概要

- 社名 : 株式会社シー・シー・ダブル
- 所在地 : 東京都新宿区西新宿2-7-1 小田急第一生命ビル14F
- 設立 : 1978年11月29日
- 代表者 : 金成 葉子
- 資本金 : 1000万円
- 社員数 : 150名

3. iCD取り組み効果

経営戦略の達成とイノベーションを呼ぶ会社組織の構築



4. iCD取組みの効果及び今後予定する効果内容

4.1. 効果のあった項目	効果内容
要員配置の基礎資料	新規業務の立上げメンバーや、他部署支援メンバーを選定する際にiCDのタスク診断結果を使用した
各従業員の能力把握	従業員の成長や、不足部分が可視化できた 現場全体のレベル状況を可視化することができた 現場研修の優先度を策定するのに役立てた
従業員のキャリアアップ計画	経験年数に囚われず適性に沿った業務役割を検討できるようになった 異動要員選出の際に参考データとして利用した
置かれているポジションの本来あるべきタスクの把握	他の従業員との能力比較が可能となった。 新規要員に対して、必要なタスクを意識させることができた
自身の位置の確認と目標設定	自身のスキルアップや改善を確認させることができた。

4.2. 効果を予定している項目	予定している効果内容
正社員採用の基準	契約社員から正社員への採用プロセスとして活用する
能力についての報酬制度	管理者層以外の従業員の能力が見えるようになり、その能力に応じて報酬が決められる

5. iCD活用に対する現場からの評価の声



経営者

社員育成に役立つツールだと感じている。
コールセンターのコンサルビジネスと組み合わせたい



現場リーダー

今の部署での目標設定や、キャリアアッププランに活用できるツールになると感じた。
今ある業務の実績データと組み合わせた評価が必要になる。工夫や整理が今後の課題である。

普段の業務では意識していない本来のタスクがある事に気付いた。
自身の今後の目標設定をするのに参考になる。



6. iCD取組みの効果

- ・従業員の強み、弱みを一覧で見ることにより、各リーダーが今後、個人ごとの強化分野を考えやすくなった。
- ・現場研修の優先度が見えやすくなり、研修スケジュールを策定しやすくなった。

				OP1	OP2	OP3	OP4	OP5	OP6	OP7
SP04.2.2	目標設定	SP04.2.2.1	重要業績指標に対する目標値である、AHT（平均処理時間）、CPC（平均コンタクト価格）等を設定する	1	1	2	1	2	1	2
SP04.6.1	オペレーション	SP04.6.1.1	業務指示系統、シフト管理について理解し、遵守する	3	3	4	4	4	3	3
SP04.6.2	一次対応（一次回答プロセス）	SP04.6.2.1	業務指示系統、シフト管理について理解し、遵守する	3	3	4	3	3	3	3
SP04.6.3	エスカレーション	SP04.6.3.1	一次切り分け担当者もしくはコールセンターで解決できない障害であり、上位者または別途技術部門等の対応が必要になる際は、顧客に説明を行い、調査に要する時間、費用等の説明を行う	3	3	4	3	4	4	4
SP04.6.4	Q&Aの更新	SP04.6.4.1	当該症状がQ&Aに掲載済みであるかを判別する	3	3	4	5	4	4	4
SP04.7.1	障害対応・不具合対応	SP04.7.1.1	顧客（現場）、関連部署、関連会社、システムベンダー等からの通知内容を把握し、上長に報告する	2	2	3	3	3	3	3
SP04.7.2	顧客対応	SP04.7.2.1	対応方法に基づき、顧客への通知、お詫びを行う	2	3	4	4	3	3	3

				OP1	OP2	OP3	OP4	OP5	OP6	OP7
SP04.2.2	目標設定	SP04.2.2.1	重要業績指標に対する目標値である、AHT（平均処理時間）、CPC（平均コンタクト価格）等を設定する	2	1	2	1	2	2	2
SP04.6.1	オペレーション	SP04.6.1.1	業務指示系統、シフト管理について理解し、遵守する	3	3	4	4	4	3	4
SP04.6.2	一次対応（一次回答プロセス）	SP04.6.2.1	業務指示系統、シフト管理について理解し、遵守する	3	3	4	4	3	4	3
SP04.6.3	エスカレーション	SP04.6.3.1	一次切り分け担当者もしくはコールセンターで解決できない障害であり、上位者または別途技術部門等の対応が必要になる際は、顧客に説明を行い、調査に要する時間、費用等の説明を行う	3	3	5	4	5	4	5
SP04.6.4	Q&Aの更新	SP04.6.4.1	当該症状がQ&Aに掲載済みであるかを判別する	4	3	4	5	5	4	5
SP04.7.1	障害対応・不具合対応	SP04.7.1.1	顧客（現場）、関連部署、関連会社、システムベンダー等からの通知内容を把握し、上長に報告する	3	3	3	3	4	3	4
SP04.7.2	顧客対応	SP04.7.2.1	対応方法に基づき、顧客への通知、お詫びを行う	3	3	4	4	4	5	5

6. iCD取組みの効果

- ・新規業務立上げメンバーや他部署の支援メンバーを選出する際、iCDのタスク遂行力を判断材料とした。
- それにより即戦力人材として現場に投入する事ができた。
- ・タスク診断のデータを参考にすることで、本人の適正に応じた異動先を検討できるようになった。

【リーダー異動時に重視したタスク】

サービス管理	SP04.2.1.1	運用目標となるサービス範囲およびサービスレベルを文書化する
目標設定	SP04.2.2.1	重要業績指標に対する目標値である、AHT（平均処理時間）、CPC（平均コンタクト価格）等を設定する
シフト計画策定	SP04.2.3.1	過去の実績やイベントから業務量および呼量、必要人員数を予測する
プロセス管理	SP04.2.4.1	業務指示システムを文書化し、周知する
情報共有	SP04.2.5.1	課題を文書化し、開発部門をはじめとする関係部門へフィードバックする
ストレス管理	SP04.4.2.1	要員のモチベーション維持および向上のための支援を行う
人材育成計画の策定	SP04.5.1.1	業務、サービスを遂行するために必要なスキルおよび業績に対する評価指標を策定し、要員に提示する
労務報告等	SP04.5.2.1	定期的に行われる情報セキュリティ・コンプライアンス教育を受け、受講報告を
Q&Aの更新	SP04.6.4.1	当該症状がQ&Aに掲載済みであるか否かを判別する

【オペレーター異動時に重視したタスク】

目標設定	SP04.2.2.1	重要業績指標に対する目標値である、AHT（平均処理時間）、CPC（平均コンタクト価格）等を設定する
受付	SP04.6.1.1	業務指示システム、シフト管理について理解し、順守する
一次対応（一次回答プロセス）	SP04.6.2.1	業務指示システム、シフト管理について理解し、順守する
エスカレーション	SP04.6.3.1	一次切り分け担当者もしくはコールセンターで解決できない障害であり、上位者または別途技術部門等の対応が必要になる際は、顧客に説明を行い、調査に要する時間、費用等の説明を行う
Q&Aの更新	SP04.6.4.1	当該症状がQ&Aに掲載済みであるか否かを判別する
システム障害発現時の対応方	SP04.7.1.1	顧客（現場）、関連部署、関連会社、システムベンダー等からの通知内容を把握し、上長に報告する
顧客対応	SP04.7.2.1	対応方法に基づき、顧客への通知、お詫びを行う

6. iCD取組みの効果

- ・iCDのタスク一覧で自己診断することにより、自身が求められているタスクを把握することができるようになった。
- ・目標とする役割に求められるタスクを把握することができるようになった。

			SDMSV	SDMモニター	BPOマネージャー	BPOSV/LD	BPOオペレーター	BPOQM	BPOインフラ	トレーナー	ヘルスマネジメント 部課長主任
問題対処	MC01.5.7.1	事故、不祥事の発生等の不測の事態に対して現状分析と判断を行い、問題解決を図る	○								◎
情報の管理と活用	MC01.5.8.1	自らが管理する組織が保有する情報の機密レベルを把握し、ルールに則って保管する	○			○					◎
育成計画の策定	MC01.6.1.1	自らが管理する組織の特性・目標・計画をもとに技術・人材の今後のビジョンを明確にする	○			○					◎
育成計画の実行	MC01.6.2.1	メンバの育成（成長）計画スタート時に本人と意識合わせを行う	○			○					◎
育成計画に基づく評価	MC01.6.3.1	メンバの育成（成長）計画の進捗度を把握し、計画の継続または変更の判断を行う	○			○					◎
サービス戦略管理	SP04.1.1.1	コールセンターとして顧客満足度向上のためにどのような技術・サービスが求められているか、オムニチャネルの最新動向、新しい顧客チャネル普及度やツールの機能、他社の導入状況等を把握、分析する			◎	○					
サービス管理	SP04.2.1.1	運用目標となるサービス範囲およびサービスレベルを文書化する			○	◎					
目標設定	SP04.2.2.1	重要業績指標に対する目標値である、AHT（平均処理時間）、CPC（平均コンタクト価格）等を設定する			◎	◎	○				
シフト計画策定	SP04.2.3.1	過去の実績やイベントから業務量および呼量、必要人員数を予測する				◎					
プロセス管理	SP04.2.4.1	業務指示系統を文書化し、周知する				◎					
情報共有	SP04.2.5.1	課題を文書化し、関係部門をはじめとする関係部門へフィードバックする				◎					
品質管理（指標のモニタリング）	SP04.2.6.1	定期的にVOC（顧客の声）分析を実施し、CS（顧客満足度）を測定する				◎	◎				
品質保証	SP04.2.7.1	モニタリングの結果を評価し、サービス方針やサービスレベル順守に必要な改善策があれば、クライアント企業（発注元）または上長の承認を受けて実施する				○	◎				
事業継続計画管理	SP04.2.8.1	事業継続計画を策定し、周知する				○	◎				
システム管理	SP04.2.9.1	製品およびサービスの動作確認環境の維持・改善を提案する				○			◎		
組織管理	SP04.3.1.1	個人情報や機密情報等、守るべき情報資産の不正利用並びに情報漏洩およびその可能性がある場合、報告する仕組みを構築する				○			◎		
人的管理	SP04.3.2.1	個人情報保護および情報セキュリティ教育計画を策定し、全要員に対し定期的に実施する				○			◎		
要員資源計画の策定	SP04.4.1.1	オペレーター、チームリーダー、スーパーバイザー、マネージャー等、業務、サービスにおける役割を定義、文書化する			◎	○					
ストレス管理	SP04.4.2.1	要員のモチベーション維持および向上のための支援を行う			○	◎					
人材育成計画の策定	SP04.5.1.1	業務、サービスを遂行するために必要なスキルおよび業績に対する評価指標を策定し、要員に提示する				◎					
労務報告等	SP04.5.2.1	定期的に実施される情報セキュリティ・コンプライアンス教育を受け、受講報告を提出する			○	◎					
受付	SP04.6.1.1	業務指示系統、シフト管理について理解し、順守する				○	◎				
一次対応（一次回答プロセス）	SP04.6.2.1	業務指示系統、シフト管理について理解し、順守する				○	◎				
エスカレーション	SP04.6.3.1	一次切り分け担当者もしくはコールセンターで解決できない障害であり、上位者または別途技術部門等の対応が必要になる際は、顧客に説明を行い、調査に要する時間、費用等の説明を行う				○	◎				
Q&Aの更新	SP04.6.4.1	当該症状がQ&Aに掲載済みであるか否かを判別する				◎	○				
システム障害発現時の対応	SP04.7.1.1	顧客（現場）、関連部署、関連会社、システムベンダー等からの通知内容を把握し、上長に報告する				○	◎				
顧客対応	SP04.7.2.1	対応方法に基づき、顧客への通知、お詫びを行う				○	◎				

6. iCD取組みの効果

- ・若手や異動して期間の短い要員は順調に成長できていることを伝え意欲向上できるようにし、中堅以降の要員は弱点や求められている点を再認識させることができた。

OSP Reloaded

個人目標設定シート

rev.2021.11.24

対象者						
面談日	2021/12/16	2022/1/21	2022/2/18	2022/3/25	2022/5/18	
面談者	吉本	吉本	吉本	吉本	吉本	
目標 (定性的目標)	問合せ内容を確実に掴み、できるだけ早く正しい回答ができるようになる。					

設定した定性的目標の達成度合いが確認できる数値目標(定量的目標、いつまでに、何を、どうする)

2022年2月までに

・平均処理時間:20分→18分 ・1チケット率:65%→70%

2022年6月までに

・ICD オペレーション

SP04.6.2.1(一次対応(一次回答プロセス)) 3→4

Q&Aの更新(SP04.6.4.1) 3→4

2022年6月までに(3/25追記)

・平均処理時間:18分→17分 ・1チケット率:68%→70% ・対応ミス案件評価:15.00%→10%

※変更時は変更前の内容は残し、変更後の内容を追記。変更日時と簡単な理由を記載。

定量的目標を達成するために行う施策の実施状況

実施状況(いつ、何を、どうして、次はどうする)	コメント
<ul style="list-style-type: none"> ・1回目の入電で相手の状況や何を求めているか確認すべき個所を明確にしないまま会話を終らせてしまい、後で通録を聞くなどの状況確認に時間がかかっているので、できるだけ具体的な状況を確認し、会話しながらの照会、NBS記載を目指す。 ・他のOPの対応履歴を学習し、よくある問合せの分かりやすい案内やあまり受けたことのない案件への理解を深める。 	<p>スキル自体は向上していますので、ここから本格的な時間短縮に取り組みましょう。</p> <p>ヒアリング項目→お客様とのやり取り→わかりやすい案内方法を模索している状態と伺いました。</p> <p>経験を積んでいく事で、より良いパターンが確立できます。</p> <p>振り返りの時間を利用して、先輩OPの対応をモニタリングして参考にしてみましょう。</p>