

「Impact 360 WFM」導入で高応答率を確実にキープ AHT の正確度、可視化で効力を発揮



DHL ジャパン

企業概要

DHL は 1969 年、米国で創業した国際貨物輸送企業。現在、世界 220 以上の国・地域を結ぶ国際ネットワークを駆使し、国際エクスプレス（国際航空貨物輸送）、航空・海上貨物、陸上・鉄道輸送、コントラクトロジスティクス、国際メール便サービスをグローバルに展開している。日本では 1972 年に日本初の国際エクスプレス事業を開始し、1979 年に日本法人「DHL ジャパン」を設立。自国での集荷から通関・空輸・他国での配達までの輸送プロセスをすべて自社で一貫して行っている。本社は東京・品川区。従業員数約 1800 人（日本法人）

業界

輸送業

ソリューション

Impact 360 WFM

（ワークフォース・マネジメント）

国・地域

日本

導入目的

- ・ リージョン主導によるカスタマーサービス・システム再構築の一環で WFM を機能アップ
- ・ 重点 KPI 「10 秒以内に 90%以上のコール応答」を確実にキープするための有効ツール

導入効果

- ・ マニュアル負荷の軽減による操作性アップ
- ・ 高精度の AHT 表示で効率向上
- ・ データの可視化による共有促進と ES 向上

DHL ジャパンはカスタマーサービス・システム再構築の一環で WFM を機能アップし、ベリントシステムズの「Impact 360 WFM」を導入した。同社が最大の KPI とする応答率の高いサービスレベル（10 秒以内に 90%以上のコール応答）の有効ツールとして役割を果たすほか、ブラウザベースの優れた可視化により、管理者だけでなく SV や現場スタッフ間のデータ共有を促し、ES 面でも効力を発揮している。

DHL ジャパンは、国際エクスプレス（国際航空貨物輸送）サービスの集荷配達および営業拠点として全国で 29 のサービスセンター、また顧客が貨物を直接持ち込み可能な 160 のサービスポイントを有するなど、国内ネットワークを拡充している。これら顧客からの集荷依頼や各種問い合わせの電話窓口となっているのが東京と大阪のコンタクトセンターだ。エージェント数は約 80 人規模（SV は東京 4 人、大阪 3 人）で、すべてのコールを東・西センターに割り振るバーチャル運用を行っている。コールの内訳は、集荷依頼 40%、荷物の追跡依頼 30%、その他一般問い合わせ 30%となっている。

コンタクトセンターの KPI で最重要視しているのは、やはり応答率。繋がりがやすさを第一義にするセンターとしては当然だが、同社の場合、「10 秒以内に 90%以上のコールに応答（2012 年実績は平均 94%）」「10 秒以上の放棄率は 1%以下（同平均 0.1%）」というかなりシビアなサービスレベルを課している。

「応答率をはじめとする KPI を高レベルでキープするためにさまざまな IT システムを駆使していますが、WFM は的確な予測に基づいた最適なスケジューリングを行うために必要不可欠なツールです」と、執行役員カスタマーサービス本部長の木村真理子氏が語るように、同社では従前から WFM システムの有効性に着目。DHL グループのアジア太平洋地区（リージョンオフィスは香港）で最初の WFM システム採用が決定したのを機に、いち早く 2004 年から導入している。

そして、ここ数年、リージョン主導でカスタマーサービス・システム全体の再構築を進めているのに伴い、WFM システムについても機能アップを図ることになり、新たに採用したのがベリントシステムズの Impact 360 WFM だ。日本法人ではこの新 WFM システムについても他地域に先駆けて導入を進め、2011 年 9 月のトレーニング期間を経て従来システムからの切り換えを行い、翌 2012 年 2 月以降本稼働している。





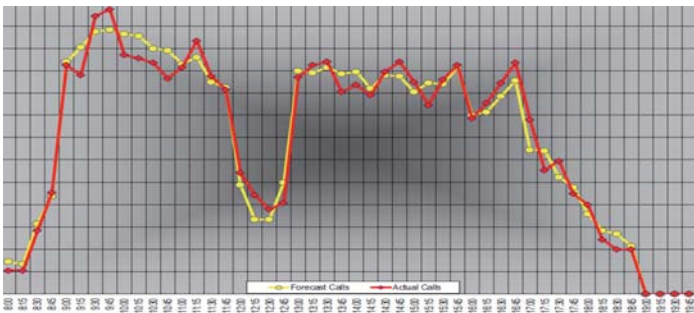
「Impact 360 WFM は可視化に優れ、管理者だけでなく SV や現場のエージェントの皆さんがデータを共有しやすいため、ES 面でも大きな効果があります。今後、さらに活用度を高めようと思っています。」

執行役員 カスタマーサービス本部長 木村 真理子 氏

■ 複雑で細かな条件を柔軟に設定でき スケジュールがスムーズ化

「エージェントの勤務シフトは早番と遅番があり、しかもいつも同じパターンではなく 1 週間ごとのローテーションであったり、大阪では毎日シフトが違ったりしています。こうした複雑で細かな条件を、以前のシステムではほとんど取り込めない、あるいは可能だとしてもやり方が分かりにくい状態でした。このため、条件付け（リクエスト）をマニュアルで行い、これを貼り付ける形で使っていたのですが、新システムでは予め条件をセッティングでき、スケジュール調整の場合もドラッグ・アンド・ドロップで変更できるなど、作業をスムーズに行えるようになりました」と、カスタマーサービス本部 CS デベロップメントのアナリストで、2009 年からワークフォースプランナーを引き継いでいる望月浩氏は操作のしやすさについて語る。

同センターでは、そもそもの呼量予測の段階から難しさが伴う。センター営業時間が変則的なうえに、航空便の突発的な事態や、国内のインシデントだけでなく取り扱い量の多い中国の変動要因も加味せねばならず、「予測の完全自動化は不可能で、ある部分は経験値に基づいた調整が必要です」と望月氏は言う。このため、入電波形や AHT（平均処理時間）の違いを直近 3 カ月分のアベレージから算出するといったテクニックを用いて精度アップを図っている。そして、



呼量予測における 1 日の 15 分単位のグラフ例

※黄色の折れ線が Forecast Calls、赤の折れ線が Actual Calls



カスタマーサービス本部 CS デベロップメント
アナリスト 望月 浩 氏



カスタマーサービス本部 CS デベロップメント
マネージャー 河口 朱美 氏

Impact 360 WFM には過去の履歴利用や変更の各種手段など最適な予測を行うための豊富な機能が搭載されていることから重宝しているようだ。

■ ブラウザベースの可視化で 現場スタッフにも WFM が身近に

導入効果について望月氏は「(以前のシステムと比べ) AHT がかなり現実に近い形で出るようになったので、要員管理や調整のうえで正確度や効率性が高まっています」と語る。

また、CS デベロップメントマネージャーの河口朱美氏は、管理者だけでなく SV や現場のエージェントにとっても WFM がより身近なツールになったと指摘する。「エージェントでも Web ブラウザ上から Impact 360 WFM に入り、自分で当日のシフトを見たり、来週のスケジュールを確認するなど、データ共有が進んでいます。さらにシフト交換機能を用いてエージェント同士で相互のシフト交換をサービス目標に影響が出ない範囲で行えることから、利便性も上がっています」と、可視化の効果を語る。

カスタマーサービス・システム全体の再構築は、ソフトフォンの導入やレポートシステムシステムの更新（アバイアの CMS から IQ ベースへ）など広範囲で進められており、日本法人でもこれと連動して WFM を手始めに、QM（クオリティモニタリング）や全通話録音システムを、アバイア経由で新たに導入した。今後、これらと WFM を有機的にリンクし、WFO（ワークフォース最適化）の実効性を上げていく意向だ。

ベリント エンタープライズ インテリジェンス ソリューション

ベリント エンタープライズ インテリジェンス ソリューションは、様々な対応チャネルにおける顧客との対応内容や顧客の感情およびトレンドを記録および分析して組織のパフォーマンスや顧客体験向上に役立てるソリューションをあらゆる規模の企業や団体に提供しています。ソリューション製品ラインナップに含まれる Impact 360® ワークフォース最適化スイートや VOC 顧客の声分析ソフトウェアは、顧客満足度や顧客ロイヤリティの向上、製品やサービスの強化、運営コストの削減、売上向上に寄与する戦略的な経営資源としての役割を果たします。

ベリントシステムズ (Verint Systems Inc.)

ベリントシステムズ (NASDAQ:VRNT) は、アクションナブルインテリジェンス ソリューションおよびその付加価値サービス分野におけるグローバルリーダーです。ベリントのエンタープライズ インテリジェンス ソリューションおよびセキュリティ インテリジェンス ソリューションの幅広い製品ラインナップは世界中の組織に利用され、その音声、ビデオ、非構造化テキストといった複雑で十分活用されていない情報ソースの記録および分析は時宜を得た効果的な意思決定に役立っています。ベリントのソリューションは、フォーチュン 100 企業の 85% 以上を含めた 150 ヶ国以上 10,000 を超える企業や団体が企業力の向上やより安全な社会の実現のため利用しています。ニューヨークに本社を構え、Russell 3000 Index のメンバーであるベリントは、世界中にオフィスとグローバルなパートナーを擁しています。

VERINT®

ベリントシステムズジャパン株式会社
〒102-0083

東京都千代田区麹町 5-1

NK 真和ビル 8F

TEL : 03-6261-0970

al_japansales@verint.com

<http://www.verint.co.jp/>