

【コールセンター運営 100のチェックリスト】

コールセンター「100のチェックリスト」は、コールセンター運営に必要な事柄を10つの分野に分けてまとめました。

現在の強みや弱み、また具体的にどんな課題があるのかなどが発見でき、なんらかの気づきやヒントが得られると思います。ぜひ、センター運営の現状把握にお役立てください。

チェックシートの目的

このチェックシートで自社のセンターの現状を把握することで、どの部分が弱いのか、何が必要かを知ることができます。

チェックシートの使い方

- ・このチェックシートには「センターの方針 ミッションやKPI」から「アウトソーサー管理」までの10のテーマ、それぞれにつき10つの設問で、合計100つの項目があります。
- ・各項目の内容に該当すればYES、該当しなければNOに✓をつけます。
- ・改善に取り組んでいても結果が出ていない場合にはNOに✓をつけます。
- ・改善の結果がある程度出ていればYESに✓をつけます。
- ・YESに✓がついたら1点とし各テーマの小計に点数を記入します。

結果の見方

100つの項目の採点が終わったら合計点を計算してみましょう。以下の表を一つの目安として自社のレベルを確認してください。また、各項目ごとの点差を確認すると、コールセンターの実情や現状の課題がはっきり分かります。優先順位をつけて、一つひとつ改善するのがよいでしょう。

合計点	結果
80～100点	合格ライン！高い精度でセンター運営ができていることでしょう。
70～80点	ほぼ合格です。もう一息の改善が可能です。
50～69点	普通です。少し改善すれば伸びる可能性が大きいです。
30～49点	改善にむけてパワーを注ぎ、まずは普通レベルを目指してみましょう。
0～29点	根本的な見直しが必要でしょう。

1.コールセンターのマーケティング活用		YES	NO
1	企業とコールセンターの姿勢やメッセージに一貫性があるか。		
2	広告やキャンペーン、プロモーションを事前に把握し、オペレーション現場に伝えているか。		
3	新規客の獲得、および既存顧客の囲い込みにむけたコミュニケーションが設計されているか。		
4	売上やファンづくりを含めたビジネス貢献の観点で運営をしているか。		
5	売上やビジネス貢献の実績を可能な限り把握しているか。		
6	効率だけでなく、応対品質やお客さまづくりを重視したセンター運営をしているか。		
7	コミュニケーターはセールス貢献やファン化を含めたお客さまづくりの視点で対応をしているか。		
8	コミュニケーターの商品やサービスに関する説明はわかりやすく、また魅力的か。		
9	コールセンターと関連する部門とは良好な連携体制が構築できているか。		
10	社内にコールセンターの実績や事例をアピール（共有）しているか。		
小計（YESの数）			点

2.センターの方針 センターミッションやKPI		YES	NO
1	企業内でのコールセンターの役割や達成すべき目標が明確になっているか。		
2	コールセンターのミッション（使命や役割）や運営方針が文書化されているか。		
3	ミッション（使命や役割）や運営方針に即したKPIが定められているか。		
4	KPIは効率偏重ではなく、バランスがよいか。		
5	KPIは定期的かつ継続的に計測されているか。		
6	KPIの結果を定期的に関係者に共有するしくみがあるか。		
7	KPIの結果を今後へのアクションプランにつなげているか。		
8	ミッションやKPIは、運営にかかわる関係者に説明し理解されているか。また、関連部門をはじめ社内で共		
9	日頃の運営や指導は、センターミッションやKPIに基づいた内容になっているか。		
10	センターミッションは、センター内に掲示する、もしくは定期的にふれる機会が設けられているか。		
小計（YESの数）			点

3.運営面における体制や会議体		YES	NO
1	センター運営において必要な体制が整えられているか。また、組織図が作成されているか。		
2	各役職の責任範囲や主な業務について、職務定義が文書化されているか。		
3	次年度のセンター運営計画を作成し、それに基づいて運営されているか。		
4	定例会議体に偏りがなく、応対品質などをテーマとした会議も設定されているか。		
5	各種の会議体の目的や議題が明確で、報告中心の場ではなく改善にむけて機能しているか。		
6	会議は議事録を取り、関係者に共有されているか。		
7	関連部門との連携を強化するための会議体はあるか。		
8	センター内の運用ルールや方法はマニュアル化されているか。		
9	コミュニケーター、スーパーバイザーの採用は計画的か。		
10	コミュニケーター、スーパーバイザーの採用要項や選考基準は文書化されているか。		
小計（YESの数）			点

4.スーパーバイザーの育成、活用		YES	NO
1	SVの責任範囲や主な業務については、職務定義などで文書化されているか。また、その内容は現実的か。		
2	SV職はセンター内のキャリアパスとして目指すべきものになっているか（なりたい職種か）。		
3	SVは仕事が多すぎて常に疲弊していないか。		
4	SVの日々の活動やタイムマネジメントは個人のスキルや手法に任せられるのではなく、センターとして管理し		
5	SVは、稼働時間のうち一定の割合（最低20%）をコミュニケーター育成や品質向上に当てているか。		
6	SVの研修や育成を行っているか		
7	SV採用の基準は明確か。また、知識重視で選考せず、一定レベルの応対品質を基準に採用しているか。		
8	SVは上司と共に次の期間の目標や課題を検討・共有しているか。		
9	SVの立ち居振る舞いや言動は手本となるものか。また、公平性や平常心を持って行動ができているか。		
10	SVは適正な評価基準で定期的に評価されているか。		
小計（YESの数）			点

5.研修・OJTなどの教育・人材育成		YES	NO
1	新人コミュニケーター向けのトレーニングプログラムがあり、その内容は業務にデビューするにあたって十		
2	新人研修は知識面だけでなく、「電話での話し方」に関する実践的な学習があるか。		
3	既存のコミュニケーター向けのフォローのアップトレーニングプログラムがあり、業務に即した内容に		
4	スーパーバイザーや研修トレーナー、管理者向けのトレーニングプログラムがあり、業務に即した内容に		
5	センターミッションをテーマにした研修プログラムはあるか。		
6	モニタリング評価項目をテーマにした研修プログラムはあるか。		
7	OJT（オペレーション現場での指導育成）はスーパーバイザー任せにならず、プログラムとして設計されて		
8	研修テキストは適宜ブラッシュアップされており、精度は高いか。		
9	研修はロールプレイングや音声視聴、ディスカッションなどの体験学習を積極的に盛り込んでいるか。		
10	実施した研修はその効果検証や振り返りを行っているか。		
小計（YESの数）			点

6.センターの品質管理		YES	NO
1	応対品質の重要性や目標値が設定され、センター内で共有されているか。		
2	応対品質を管理するための仕組みがあるか。応対品質を管理できる担当者がいるか、もしくは育てている		
3	応対品質をチェックするための評価項目があるか。		
4	品質管理の評価項目はミッション（コールセンターの使命や役割）と密接に関連しているか。		
5	評価項目は顧客満足に必要な要素（スキル/トーク/マインド）でバランスよく構成されているか。		
6	評価をする際の判定基準となる「採点基準書」はあるか。		
7	品質管理の評価項目はセンター全体で理解・共有されているか。SVは日々の業務に活かしているか。		
8	品質管理の結果を分析し、課題の洗い出しと今後の品質向上への施策が実施がされているか。		
9	応対品質を主題とした定期的な会議があり、内容をセンター内で共有されているか。		
10	応対品質の管理に「顧客満足度調査」を取り入れているか。		
小計（YESの数）			点

7.モニタリング・フィードバックによる人材育成		YES	NO
1	定期的にモニタリング・フィードバックをしているか。		
2	フィードバックは「ポジティブな場」となっているか。		
3	モニタリングの目的や具体的な実施方法をコミュニケーション者にきちんと説明しているか。		
4	モニタリングシートは見やすく、教育の材料となっているか。		
5	モニタリングは一部のコミュニケーション者に限定せず、全員に行っているか。		
6	モニタリング担当者間での採点のすり合わせ（カリブレーション）を実施しているか。		
7	フィードバックのやり方や内容は担当者任せではなく、運営側で設計しているか。		
8	フィードバックは結果を伝える場ではなく、学習の場となっているか。		
9	コミュニケーション者はフィードバックで自分の強みや弱み（改善点）を理解しているか。		
10	フィードバックが品質やモチベーションの向上に貢献しているか。		
小計（YESの数）			点

8.スクリプトなどのオペレーションツール		YES	NO
1	スクリプトを含めたオペレーションツールの重要性をセンター全体で認識しているか。		
2	応対に必要なスクリプトは作成されているか。		
3	スクリプトは現場で有効活用されているか。		
4	スクリプトの精度に不足はないか（話しにくい箇所や、流れがおかしい箇所はないか）。		
5	スクリプトの内容は、企業視点、顧客視点のバランスがよいか。		
6	スクリプトは適宜、ブラッシュアップされているか。		
7	スクリプトは商品やサービスの魅力が伝わる内容か。		
8	スクリプトは見やすく、使いやすく、検索性がよいか。		
9	スクリプトの他に、FAQや想定問答集などは準備されているか。		
10	FAQなどはコールリーゼンの観点で作成されているか。		
小計（YESの数）			点

9.モチベーション対策		YES	NO
1	従業員満足度調査（ES調査）などを実施しているか。		
2	休憩室やオペレーションルームの雰囲気から、スタッフのモチベーションをウォッチしているか。		
3	離職者の数や率、勤続期間、退職理由などを管理しているか。		
4	コミュニケーション者の勤怠をきちんと把握しているか。		
5	コミュニケーション者への声かけを積極的に実施しているか。また、コミュニケーションは温かく親身であるか。		
6	コミュニケーション者の悩みを聞くなど、直接コミュニケーションを取る手段を確保しているか。		
7	管理者は偏見や偏りがなく、公平性をもってコミュニケーション者に接しており、全員にまんべんなく目配りしているか。		
8	コミュニケーション者に過剰に気を遣ったり、遠慮したりせずに接しているか。		
9	日常の指導やフィードバックは、不足点中心ではなく、良い点もしっかりと伝えているか。		
10	お客さまからの感謝の手紙などをコミュニケーション者にフィードバックしているか。		
小計（YESの数）			点

10.アウトソーサー管理		YES	NO
1	アウトソーサーに期待していること、業務内容は文書化されているか。		
2	アウトソーサーに業務を丸投げせずに、しっかりと管理しているか。		
3	アウトソーサーからのレポートや報告は信用できるか。		
4	対応品質を定期的に確認する仕組みがあるか。（アウトソーサーのみではなく、クライアント側も確認しているか）		
5	アウトソーサーとの定例会議は報告が目的ではなく、改善にむけての場となっているか。		
6	アウトソーサーとの信頼関係構築に向けて、積極的にコミュニケーションを取っているか。		
7	アウトソーサーからの意見や質問に対して、迅速に回答をしているか。		
8	アウトソーサーのスタッフむけて、感謝やねぎらいのメッセージを伝えているか。		
9	広告やプロモーションなどの情報を前もって速やかに共有しているか。		
10	お客さまからの感謝の手紙などをアウトソーサーにフィードバックしているか。		
小計（YESの数）			点

全体結果		
1	コールセンターのマーケティング活用	点
2	センターの方針 センターミッションやKPI	点
3	運営面における体制や会議体	点
4	スーパーバイザーの育成、活用	点
5	研修・OJTなどの教育・人材育成	点
6	センターの品質管理	点
7	モニタリング・フィードバックによる人材育成	点
8	スクリプトなどのオペレーションツール	点
9	モチベーション対策	点
10	アウトソーサー管理	点
合計点		点