

コンタクトセンターにおけるオペレータのシート配置の最適化



電話および他の媒体によるサービスの有用性は、現代の生活にとって不可欠なものになっており、コンタクトセンターの数は、近年劇的に増加してきました。しかし、コンタクトセンターは、費用は最小限で、顧客サービスは最大限の技術で運用しなければなりません。それには、人員管理システムとますますフレキシブルに働くオペレータの手配が必要になってきます。



近年このようなサービスに対する要求が増え続けたため、多くのコンタクトセンターの運用が物理的にも困難になってきました。建物、デスク、IT 機器などの追加設備に対する単純な投資はもとより、オペレータのシート配置の効率性が問題になってきました。オペレータは、チームリーダーの監視の下にチーム毎にグループ分けされており、日々そして 1 日の中でも、チームの総人数が、頻繁に異なることが多々あります。

チーム毎のシート配置は、スタッフの士気を高め、顧客サービスレベルを向上させるという明確な利点があると共に、スタッフの退職率を減らす要因にもなり得ます。しかし、日常的に人数が変更になるチーム毎のシート配置は、デスクの使用方法としてはとても非効率です。特に、全体の人数がコンタクトセンターの収容定員に近い場合は、重要な問題になってきます。

「Lloyds TSB で私たちは、既存スペースに上手くチームを配置して、シート配置計画からスタッフを解放してくれるツールを探していました。」

Lloyds TSB 業績開発部長

Lynne Howells



- Company — Lloyds TSB
- Industry — Finance Sector
- Application — Contact Centre Seating Optimisation
- Benefit — Greatly reduced management planning time

CASE STUDY

Lloyds TSB は、小売流通部門の多くのコンタクトセンターを運用しており、主として、電話とインターネットバンキングサービスを提供しています。そのコンタクトセンターは、通常、特定のデスクだけで使用可能な専門の設備を使って、各種サービスを提供しており、1つのチームは、1つの専門性に特化したサービスを担当しています。

Lloyds TSB は Lanner と協力して、毎日のオペレータのシート配置を最適化するようなソフトウェアベースのツールを開発するという、シート配置プロジェクトをスタートさせました。ツールは開発後、メインのコンタクトセンターに導入され、算出された一週間単位のオペレータのシート配置計画を各地のコンタクトセンターに配信しています。

このツールでは、最適化のアルゴリズムに、シミュレーション最適化法 (SA 法) を採用しています。
(Optimizer)



このツールは、人員管理システムから直接、日々のチームの人数とオペレータのシフトパターンを読み込み、1日又は1週間分のシート配置を作成します。また、下記の条件を設定することも可能です：

- ・ 指定デスクまたはフロアレイアウト
- ・ その日又はその週の指定時間使用できないデスク
- ・ デスクとサービスタイプの指定組合せ

このツールは、パラメータを変更することにより Optimizer を用いて、自動的に条件に合った実現可能なシート計画を作成します。以前は、社員が何時間もかけてシート計画を作成していたこともあり、チームの人数とオペレータのシフトパターンの変更は容易ではありませんでした。このツールの導入により、半永久的にチームに割当てられるデスクと、できる限り同じチームの同僚の近くの席に着きたいというオペレータの要望も叶えることができるようになりました。このことにより、それまで行っていた、定期的にオペレータのシート計画を見直すという作業も省くことに成功しました。

今回の試みの結果、シート計画どおりの配置が実現され効率性が向上し、シート計画の見直しも減りました。

「私たちは、既存スペースに上手くチームを配置して、シート配置計画からスタッフを解放してくれるツールを探していました。このツールは、優れたアニメーション表示もあります。私たちのチーム構造は複雑で、チーム管理は容易ではありません。あるチームは朝 7:00 に仕事を開始し、また他のチームは夜 8:00 まで仕事をします。このツールは、コンタクトセンターの収容量を考慮したシート配置の最適化に大変有効でした。」と Lloyds TSB 業績開発部長 Lynne Howells は言っています。

Company	● Lloyds TSB
Industry	● Finance Sector
Application	● Contact Centre Seating Optimisation
Benefit	● Greatly reduced management planning time