

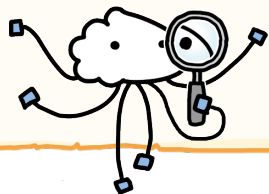


Vol.14 コールルーティング②/③ ~組織設計を固める~

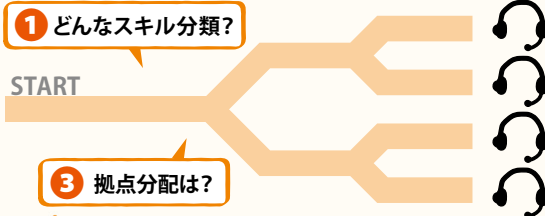
コールルーティングと組織体制には、深い関係があるよ



どんな組織体制にするかは、コールルーティングに大きく影響するよ。



- ① オペレーターのスキルセット
- ② 自社運営か、委託か
- ③ 拠点間のオペレーション連携



コールルーティング設計フェーズ



① オペレーターのスキルセット

- ☑ コールボリュームや難易度によって様々なパターンが考えられる。
- ☑ 自社の商品・サービスに合ったスキルセットを設計することが大切。

サービス範囲



問合せ内訳

このサービスの
フロ!



ほんでも
応えるよ

パーティカル型

サービス1

受注

変更

修理

サービス2

受注

変更

修理

サービス3

受注

変更

修理

修理フローから
任せて!



ホリゾンタル型

② 自社運営と委託

- ☑ BCPの観点でも、委託の検討は有効。
- ☑ 採用視点での場所の検討も大切。



③ 拠点間のオペレーション連携

- ☑ 拠点間の役割設計が大切。
- ☑ 拠点の対応範囲をどう分配するかを検討。
 - 地域分け
 - 呼量分配
 - 機能分解 (BCPの観点から、機能分解はリスクあり)

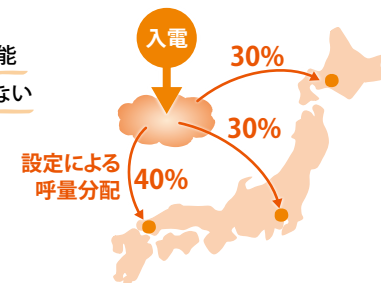
地域分け

- 地域特性に合わせた対応が出来る
- 拠点ごとの呼量の均等化が難しく繁閑差が出る



呼量分配

- 稼働に合わせた分配が可能
- 地域特性などは活用できない



Point!

教育やスキルセット・組織体制の構想がしっかりしているからこそ、適切なコールルーティング設計が可能!

