



オリックス生命保険

“対話型スクリプト”でミス防止 新オペレータのAHTも11%削減

契約件数の増加に伴って問い合わせ件数が増え、センターの拠点数、席数とも急増。勤続1年未満のオペレータが60%を占める状況となっていたのが、オリックス生命保険だ。

生命保険特有の専門知識や確認事項の多さ、システム入力の手間などから、オペレータに十分な教育が行き届かないこと、それによる業務の習熟度の向上が課題となっていた。

そこで、ナレッジや確認事項、システム入力手順など、すべての情報を網羅したスクリプトを作成。オペレータに配布したが、「情報量（紙のスクリプト）が多すぎて、今の対応に必要な情報がわかりにくい」「文字が小さくて読みにくい」などの声があり、うまく

活用できていなかった。

脱・紙オペレーション！ 「探す手間」を徹底省力

これらの問題を解決するために、新たに「対話型スクリプトシステム」を構築した（図）。

同システムのポイントは3つ。

①その場面で必要なマニュアルのみを表示させ、不要な情報は非表示させる仕組みとした、②必要な項目を確認しなければ次に進めず、確認できない場合は代替案を表示させる、③発送依頼・対応履歴は自動登録され、オペレータの対応後の入力が不要な仕組みとした。

この結果、全部で214の分岐、9つの手続きを用意することとなった。知識不足による案内ミス・シ



コンタクトセンター業務品質管理部 品質管理チーム チーム長 大崎英司氏（左）、コンタクトセンター業務品質管理部 品質管理チーム アシスタントマネージャー 宇田川徹氏（右）

ステムの誤入力・過去の問い合わせ履歴の確認が確実に減少した。とくに新人への効果が大きく、電話応対時間を平均で11%削減することに成功。さらに、“入力しなければ次に進めない”という仕組みから、確認漏れのミスを大きく減少させた。オペレータからも「チェックしながら対話を進められるので誤案内や確認漏れがなく安心して使用することができる」「紙でスクリプトを探す手間がなくなった」という声があがった。

品質管理チームの大崎英司チーム長は「時間を要したのはスクリプトの全量の洗い出しです。お客様との対話パターンを可視化することが、システム成功のカナメでした」と語った。今後の課題は、メンテナンスをユーザー側で可能にすることと、新オペレータのさらなる短期間での習熟度向上だ。

図 紙のスクリプトからナビゲーションシステムへ

