



こんなお悩みはありませんか？

- コンタクトセンターの運用アセスメントを依頼したい
- 顧客ロイヤリティを重視したコールセンターを運営したい
- KPIマネジメントを行い高いパフォーマンスにつなげたい
- 対応品質の向上と人材マネジメントの効率化を同時に叶えたい

運用評価WFMサービス (ワークフォースマネジメント)

コールセンターでの高品質な顧客体験は、顧客ロイヤリティの向上に繋がります。WFMでは、顧客の動向や人員配置のデータ化・分析をすることで、人員配置のマネジメントを最適化し、対応品質も向上させることができます。これにより、繋がるセンター化が可能となります。

※「顧客満足度（CS）」は商品やサービスに対する満足度の指標であるのに対し、「顧客ロイヤリティ」は商品やブランドへの愛着や信頼度を表す指標。

主な導入効果 RESULT

1.顧客ロイヤリティの向上

クライアント様の個々のご状況に応じ、顧客ロイヤリティを重視したKPIを設定。

2.コストの最適化

入電予測の精度を上げることで適正人員数を明確に算出し、約8%~10%のコスト最適化を実現。※センター規模による

3.人材マネジメントの効率化

WFMシステムで時間別に余剰人員を可視化し、必要人員を確保しつつ研修時間を確保することで短期・長期的な人材運用の可視化を実現。