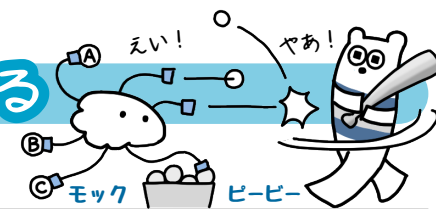




# Vol.22 複数スキルをプライオリティを考える

スキル設定ひとつで、受電効率が大きく変わるよ



## Skills スキル

お客様から寄せられる  
お問合せ種類を分類したもの

センターによって、  
区分けは様々だよ

## スキル設定の 3つのポイント

### 《スキルとお客様用件の関係性》

保有スキル一覧	スキル/問い合わせ種類		
	A 新規	B 変更	C その他
オペレーター保有スキル			
ピービーさん	●	●	●
モックさん	●	●	●
ベルさん	●	●	●
コールさん	●	●	—
ネットさん	●	—	—
ワークさん	●	—	—

スキルレベルを設定

### 《スキルの優先順位で効率化を》

設定スキル一覧	スキル/問い合わせ種類		
	A 新規	B 変更	C その他
オペレーター保有スキル			
ピービーさん	○	2	1
モックさん	○	1	2
ベルさん	2	2	1
コールさん	1	1	—
ネットさん	1	—	—
ワークさん	1	—	—

他スキルに専念し、スキルを敢えて外すことも

全部のスキルがあるけど  
B、Cに専念!

やるぞ!

ベルさんは、「その他」の  
勉強中だから特訓しよう!

在宅で受電数が  
少ないと不安だから  
良かった!

### ① 全体効率視点

オペレーターの保有スキルは、難易度が高いスキルほど、保有人数が少ないことがある。その場合、特定のスキル入電を取りこぼさないように、全体のスキル設定を調整する必要がある。左の例の場合、C、次いでBのスキル保有者が少ないため、C、Bについて優先的に受けるオペレーターを設定する必要がある。

### ② 教育視点

窓口が混みあっていて、より効率性を重視しなければならない場面でなければ、育成のために、新たに取得した保有スキルの優先順位を高め、早く慣れるなどの対応も有効。

### ③ 部分効率視点

上記のほか、特定のチーム・グループに優先的にコールを振り分けるなどの対応も可能。例えば他のタスクを持ちにくい「在宅メンバー」や「新人チーム」などにコールの優先順位を全体的に高く設定し、その他のメンバーが効率的に事務作業に入れるように配慮することもある。

…スキルを平等にして対応すると、CやBが対応しきれないリスクが

…「1」が最も優先順位が高いスキル設定。

- Point!**
- お客様のため、育成のため、スキルのプライオリティの判断はとても重要。
  - スキルレベル変更は便利だけど、影響も大きい。状況によって正解が異なるから扱いには注意が必要。
  - スキルを変更したまま、外したままの状態はリスク! 毎日の管理をしっかりと行おう。

