

LESSON 33

ご提示いただいたコールセンターの入電ログ（2026年9月1日～9月26日、全66件）を分析し、主要な傾向と課題をまとめました。

1. 解約対応の特定担当者への集中と長時間化

最も顕著な課題は、「解約申し出」への対応です。

- ・ 担当者の偏りと長時間化：解約申し出の対応（計15件）は、すべて担当者「CSR-05」に集中しています。処理時間は35分～66分と非常に長く、引き留め交渉に時間を要していることが分かります。
- ・ 主な解約理由：競合サービスへの乗り換えや、料金・価格設定に対する不満が多く見られます。割引やキャンペーンの案内を行っても翻意に至らないケースが多発しています。
- ・ 高い未解決・エスカレーション率：即解決に至るケースがなく、未解決のまま上長や法人営業へエスカレーション、あるいは折り返しとなる案件が大半を占めています。月末にかけて件数も増加傾向にあると報告されています。

2. 高齢者対応における処理時間の長さ

「顧客属性」が高齢者の場合、一般的な問い合わせに比べて対応時間が長くなる傾向があります。

- ・ 一般的な「操作方法」や「料金請求」の処理時間が5～9分程度であるのに対し、高齢者の同問い合わせでは18～22分程度かかっています。
- ・ 「明細の読み方を丁寧に説明した」といった記録もあり、より丁寧なサポートが必要とされていることがわかります。

3. 法人顧客からの重大な接続障害報告

基本的には「接続障害」は即解決で終わることが多いですが、法人からの問い合わせの中で注意すべき事例が発生しています。

- ・ 複数回線に影響が出ている事例や、大規模障害の前兆として技術部門へエスカレーションされた事例が含まれています。
-

この入電ログを元に、解約の引き留め対策や高齢者対応マニュアルなど、より詳細な分析レポート（Tailored Report）を作成することも可能ですが、いかがでしょうか？