

LESSON 33

ご提示いただいたコールセンターの入電ログを、プロセスの全体像を把握するためのSIPOCフレームワーク（Supplier, Input, Process, Output, Customer）に当てはめて整理しました。

1. S (Supplier: 供給者)

プロセスに情報や要求を提供する存在です。この入電ログにおいては、以下の属性の顧客が該当します。

- ・ 個人顧客
- ・ 法人顧客
- ・ 高齢者顧客

2. I (Input: インプット)

プロセスを開始するために供給者から提供される情報やデータです。

- ・ 顧客属性情報（個人、法人、高齢者）
- ・ 問い合わせ種別（料金請求、接続障害、解約申し出、プラン変更、操作方法、機器交換）
- ・ 顧客からの具体的な要望・状況（例：競合への乗り換え希望、機器の在庫・型番の確認依頼、複数回線への影響など）

3. P (Process: プロセス)

インプットをアウトプットに変換する一連のアクションです。ログから以下のステップが読み取れます。

- ・ 受付と記録: 受付日時を記録し、受付番号（TKT-0001など）を発行して対応を開始する。
- ・ 担当者による一次対応: 担当者（CSR-01～CSR-05）が顧客の問い合わせ内容に応じてヒアリングや案内を行う。
- ・ 個別対応の実施:
- ・ 明細の読み方の説明や操作案内

- ・解約申し出に対する慰留交渉、キャンペーン案内、値下げ提示などの引き留めトーク
- ・設備や在庫、型番などの確認作業
- ・クローズ・引き継ぎの判断: 問い合わせの解決状況（即解決、未解決、エスカレーション、折り返し）と折り返し要否を決定する。
- ・ログの作成: 処理時間（分）や対応時の特記事項（備考）を記録して対応を終了する。

4. O (Output: アウトプット)

プロセスの結果として生み出される成果物や状態です。

- ・顧客の課題解決状態（即解決）
- ・次工程への引き継ぎ事項:
- ・エスカレーション要請（上長、法人営業、技術部門への連携）
- ・折り返し対応のタスク（在庫確認、型番確認、設備部門への確認、家族への確認後など）
- ・対応記録データ: 処理時間、解決区分、エスカレ先、備考に残された詳細なやり取りの記録や不満の理由

5. C (Customer: 顧客)

アウトプットを受け取る対象です。ここで言う「顧客」は、エンドユーザーだけでなく後続プロセスの担当者も含まれます。

- ・エンドユーザー（顧客）: 問題が解決された状態、または今後の対応（折り返しや上長対応）のアナウンスを受け取る。
- ・社内の後続担当者（エスカレーション先）:
- ・上長（慰留困難なケースやクレーム対応、長期契約顧客の判断、家族確認後の対応などを引き継ぐ）
- ・法人営業部門（法人顧客の解約条件の社内調整や乗り換え対応を引き継ぐ）
- ・技術部門（大規模障害の前兆や複数回線への影響の報告を受け取る）
- ・コールセンターの管理者: 今月の解約件数増加の要因分析や、特定のオペレーターの対応長時間化を把握するためのデータを受け取る。

💡 ログデータからの洞察 SIPOCで整理したことで、特定のプロセスに負荷が集中していることが見えてきます。特に「解約申し出」のプロセスにおいて、担当者CSR-05の処理時間が非常に長く（最長66分）、引き留めトークを40分以上行っても「未解決」や「上長へのエスカレーション」というアウトプットになるケースが多発しています。このプロセスの見直し（エスカレーション基準の早期化や解約阻止マニュアルの改善など）が急務であると推測されます。

このデータをもとに、CSR-05の対応改善に向けた具体的な提案資料を作成したり、特定の問い合わせ（解約申し出など）に絞った詳細なレポートを作成することも可能ですが、いかがいたしましょうか？