

LESSON 33

SIPOCで整理した業務フローのうち、最もボトルネックとなっているのは、プロセス（Process）段階における「解約申し出に対する引き留め（慰留）対応と引き継ぎ判断」です。

ログデータからは、以下の3つの明確な根拠が確認できます。

1. 他の業務と比較して処理時間が異常に長い 料金請求や操作方法、プラン変更といった他の問い合わせは、概ね5分～22分程度で完了しています。一方で、解約申し出の対応は最短でも35分、最長では66分かかっており、フロントエンドの対応時間を大きく圧迫しています。
2. 長時間を費やしても「未解決」となり後続工程の負荷となっている 「引き留めトーク40分以上かけるも効果なし」や「キャンペーン案内をするも拒否」といった備考からわかるように、長時間の交渉を行っても顧客の翻意を引き出せていません。結果として、解約申し出の全件が「未解決」または「エスカレーション」として処理され、必ず上長や法人営業からの折り返し対応が必要となっています。これにより、後続プロセス（社内Customer）への業務負荷も増大しています。
3. 特定の担当者への業務集中（属人化） ログに記録されている解約申し出は、すべて担当者「CSR-05」が対応しています。処理に長時間を要し、かつ解決に至らない重いタスクが1人のオペレーターに集中していることは、コールセンター全体の運用において深刻な構造的ボトルネックです。

これらのデータから、現状の「一次対応で時間をかけて慰留を試みる」というプロセス自体が機能不全に陥っており、エスカレーションの基準時間を短縮するなどのプロセス改善が急務であることがわかります。

この課題を社内会議などで報告・共有しやすいように、解約対応のボトルネック分析と改善案にフォーカスしたレポート資料を作成しましょうか？