



指標管理の重要性と読み方②



<研修のポイント>

- ・ 主要なKPIを把握する
- ・ 変動するKPIの意味を知る
- ・ KPIを把握・分析する



3つの視点

クライアントの視点



「コスト」

「生産性」

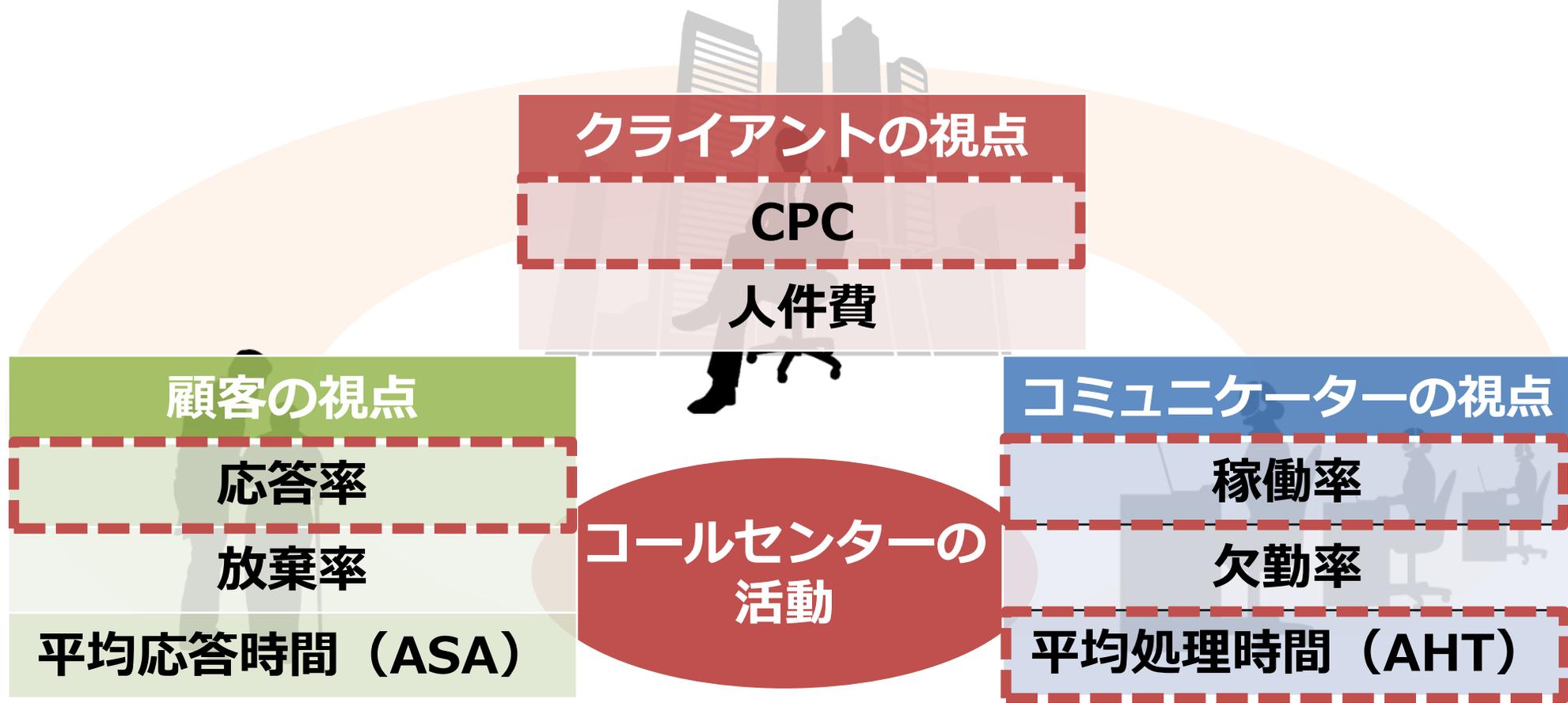
コールセンターの
活動



顧客の視点 「顧客満足」

コミュニケーターの視点

3つの視点の主要なKPI



平均処理時間 (AHT)

$AHT = (\text{総通話時間} + \text{総保留時間} + \text{総後処理時間}) \div \text{総応答呼数}$

$\underline{ATT} = (\text{総通話時間} + \text{総保留時間}) \div \text{総応答呼数}$

→ Average Talk Time (平均通話時間)

÷ 総応答呼数 = ATT

総通話時間

お客様と電話で
会話した時間

総保留時間

お客様との電話で
お待ちいただく時間

総後処理時間

会話後の必要な事務
処理などに要した時間

÷ 総応答呼数 = AHT