

コールセンター業務分析報告

～データ集計で業務を可視化する～

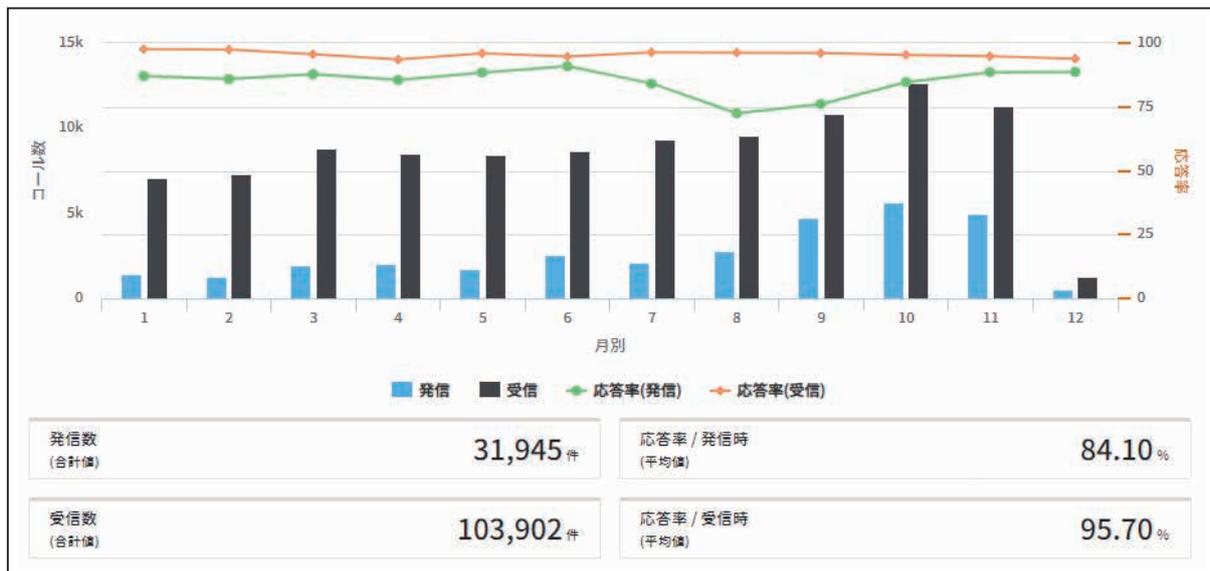
品質保証室コールセンター

はじめに

コールセンターは平成29年3月より、コールセンターシステム「SCENE CLOUD（シンクラウド）」を導入し、パソコンを使って電話の受発信を行っています。このシステムを利用することで、今まで集計を取ることが難しかった受信に関する分析が可能となりましたので状況を報告致します。

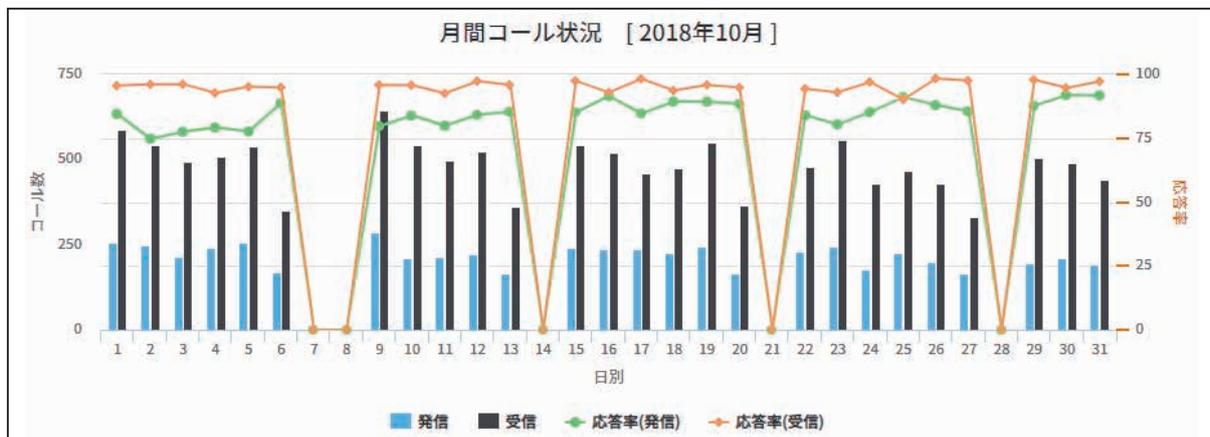
1. 月別の受発信件数

<2018年1月～11月>



受信件数は月に7,000件～10,000件で推移しています。9月以降、受信件数が増加しているのは、コールセンターと集配営業員の連絡を無線からスマートフォンに切り替えたためです。

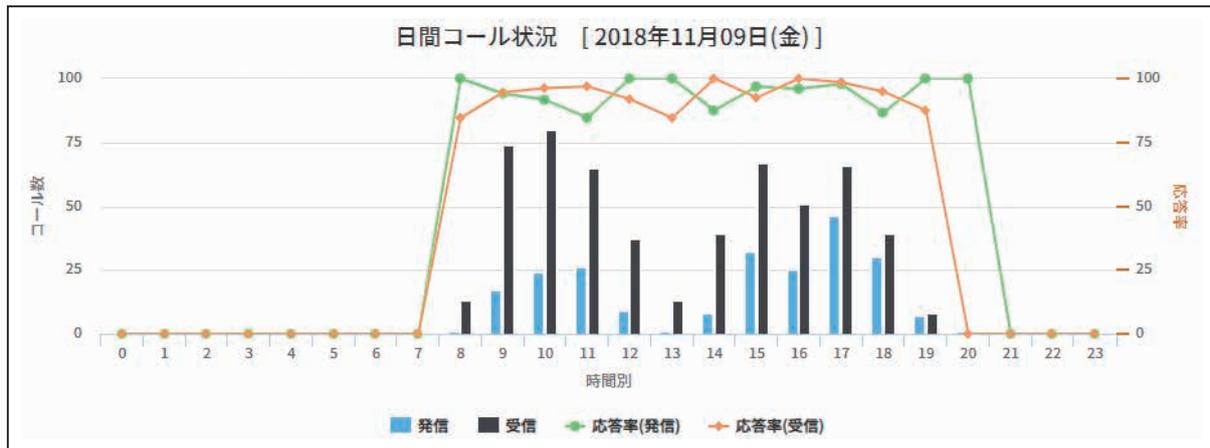
2. 日別の件数



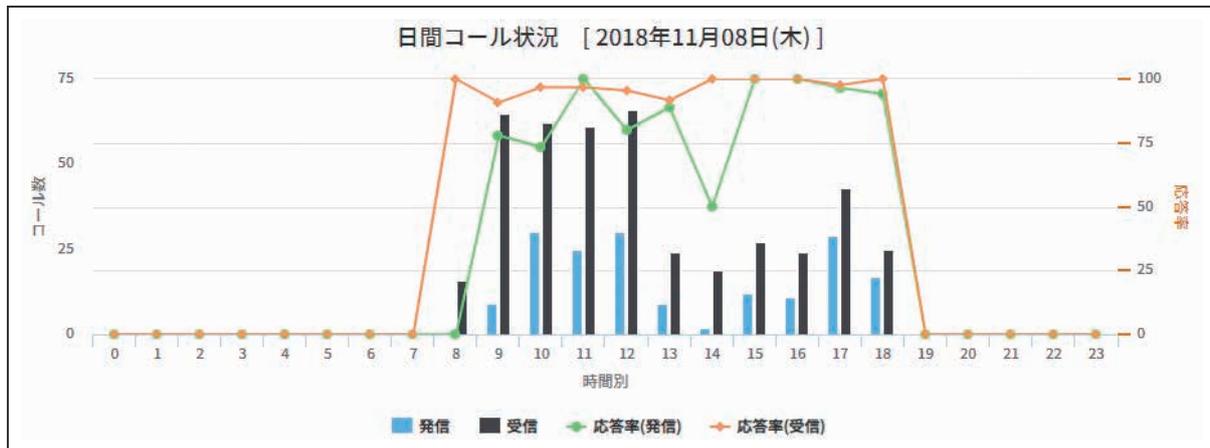
木曜日と土曜日は、午後に休診される医療機関があるため、受信件数は少なくなります。

平成31年1月

3. 時間別の件数



月・火・水・金曜日は診療が始まる9時から11時、診療が終わる17時に受信件数は増加しています。



木曜日と土曜日は、午後休診の医療機関からの集荷依頼の受信が12時前後に集中します。

4. 受信内容 (2018年11月13日(火)実績)



※1 システムに電話番号が未登録等の場合はカテゴリなしに分類します。

集荷依頼（電話集荷と至急集荷）が30%を占めています。その他、依頼項目の追加や削除、結果問い合わせやFAX依頼、属性変更などが続きます。

学術的で専門性のある問い合わせは2%あり、その場合は臨床検査技師が返答をさせていただきます。

<時間帯別の受電状況>



集荷依頼※2が診療開始と診療終了時間に多いことが分かります。

検査の学術的で専門性のある問い合わせは診療が落ち着いた10時台に受けることが多いです。

おわりに

今回、コールセンターシステムを導入したことにより、ご紹介したような集計を瞬時に行うことが可能になりました。また、お取りできなかった電話は受信記録をもとに速やかに折り返しの電話をかけることが出来るようになりました。

良い面があった一方、IP 電話のため回線が不安定な場合は音声聞き取れないなどの不具合があり、先生方にご迷惑をお掛けしていることを深くお詫び申し上げます。この点については引き続きシステムの改善を行っていきたく思います。

集計を分析した上でコールセンターに適正人数を配置し、100%の応答率を目指すとともに、先生方からの問い合わせに迅速かつ丁寧な対応ができるよう努めてまいりますので、今後ともご指導のほどよろしくお願いいたします。

担当：中田 勇 (品質保証室コールセンター)

* ウェブページでもご覧いただけます。 <http://www.labo.city.hiroshima.med.or.jp/>