

コールセンターの適正運用と人手不足を解決へ 無料 WEB セミナーを 10 月 28 日に開催 20 分でわかるレポート機能の活用方法

株式会社コラボス（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：茂木貴雄、以下「当社」）は、主にコールセンター管理者を対象とした無料 WEB セミナー「コールセンター運営におけるレポート機能活用方法」を 2022 年 10 月 28 日(金)16 時 00 分より開催いたします。



コールセンター管理者様必見! 無料WEBセミナー!

コールセンター運営における レポート機能活用方法

20分でわかる

1. 適正な稼働率の求め方・テクニック
2. 人事評価指標の求め方・テクニック

2022年10月28日(金)
16:00-17:00
開催：株式会社コラボス

■背景

近年、様々な業種や分野で、人件費の高騰や人手不足、高い離職率などの慢性的な課題に対して DX によるデータ活用が推奨されています。コールセンターにおいても、CTI システムの普及により、コールセンターの応答率をはじめ、オペレータの稼働率や占有率などのほか、生産性・対応品質・収益性に関する評価指標の元になるデータを収集することができるようになっており、業務プロセスから人事評価指標のデジタル化など、DX の取り組みが今後一層進むと考えられております。

このような状況において、「CTIを導入してレポート数値は出せるものの、改善すべき指標の優先順位やデータの活用方法がわからない」「人手不足の中で採用した新入オペレータが定着せずすぐに辞めてしまう」など、レポートから出力される各種指標はコールセンターの運営を改善する貴重なデータでありながら、データ分析における人材やノウハウの不足もあり、レポート機能を有効に活用できていないコールセンターが少なくありません。また、それによってレポートを元に業務最適化や適切な人事評価が実施されないことによる人材の未定着とそれに伴う業務逼迫等も課題となっています。

本セミナーでは、コールセンターに特化したサービスを提供する当社が主催して、「コールセンターの代表的な課題を解決する稼働率とは？～占有率との違いや適正値に近づくテクニックまとめ～」、「コールセンターの人事評価の3つのポイントとは？～指標の計算式まで徹底解説～」を題材に、これからコールセンター運営を始める事業者の方やコールセンターの運営を改善したい管理者の方向けに、レポート機能の活用方法を徹底解説します。

■セミナー概要

- テーマ : 「コールセンター運営におけるレポート機能活用方法」
- 開催方法 : Zoomにて開催
- 開催日程 : 2022年10月28日(金)
- 参加費用 : 無料
- 参加方法 : お申込みフォームより登録
: お申込みいただいた際のメールアドレス宛にセミナーのURLをお送りします
- URL : <https://form.k3r.jp/collabos/20221028>
- 主催 : 株式会社コラボス
- 備考 : セミナーを視聴するには事前にお申込みフォームよりご登録下さい

<登壇者プロフィール>

【野澤 郁実 (のざわ いくみ)】

株式会社コラボス CP 戦略部

クラウド型CTI「COLLABOS PHONE」をはじめとしたコールセンターシステムの販路拡大を促進するためのインサイドセールスに従事し、現在は新規営業チームとしてコールセンターに関連する様々なテーマによるセミナーの企画、登壇による営業活動を推進している。



■コラボス提供サービス

【COLLABOS PHONE】

当社が自社開発したロケーションフリーで利用できる多機能なクラウド型 CTI コールセンターシステムです。コールセンターに必要な基本機能は全て搭載しており、在宅コールセンターや本格的なコールセンターを低コストかつ短納期でご利用いただけます。

詳細：<https://collabos-service.jp/service/pbx/collabosphone>

■会社概要

【株式会社コラボス 会社概要】（<https://www.collabos.com/>）

本 社：東京都千代田区三番町 8 番地 1 三番町東急ビル 8 階

設 立：2001 年 10 月 26 日

代 表 者：代表取締役社長 茂木 貴雄

事業内容：当社は企業等で利用されるコールセンターシステムを開発し、日本で初めて月額料金制のクラウド型で提供した会社です。300 席超えの大規模コールセンターから 5 席前後の小規模コールセンターまで、約 960 拠点の導入実績があり、常時 11,000 席以上が稼働しています。

（電気通信事業者：届出番号 A-13-5032）

【本件に関する問い合わせ先】

株式会社コラボス 広報担当：石原（いしはら）

メール：ir@collabos.com