

行動計測システム「ビジネス顕微鏡」を用いて コールセンターの営業業績に影響する主要因を解明 休憩時間中の職場の活性度が受注活動に影響することが明らかに

株式会社日立製作所(執行役社長:中西 宏明/以下、日立)と、株式会社もしもしホットライン(代表取締役社長:竹野 秀昭/以下、もしもしホットライン)は、コールセンターのセールス担当者の行動を1ヶ月にわたって計測し、得られたデータを分析したところ、電話を使ったセールス活動の業績と休憩中の職場の活性度に相関がみられました。また、この分析結果を検証するために、職場の活性度向上が見込まれる同年代のセールス担当者で編成したチームについて同様の分析を行なったところ、職場の活性度が上がるとともに、受注率が13%向上する結果が得られました。これは、経営や業務データに加え、社員の行動に関わるデータを分析することで、営業業績に影響のある因子を明らかにし、企業の新たな業績改善策を見出す可能性を示すものです。

日立はこれまで、行動計測システム「ビジネス顕微鏡」^{※1}を用いて、人間の行動を100万日にわたり計測し、10兆個というビッグデータを蓄積することによって、人間行動データの解析技術開発に取り組んできました。このシステムは、赤外線センサーと加速度センサーを内蔵した名札型センサーを用い、誰と誰が、いつ、何分間対面したかという情報や身体的な活動を、データとして取得し、解析するものです。このシステムを企業での活用する事例の一つとして、お客様やパートナーと共同で、営業業績に影響を与える要因の解明と業績向上の策定支援に取り組んでいます。今回、もしもしホットラインと共同で、コールセンターの電話を使ったセールス活動にビジネス顕微鏡を適用したところ、コールセンターの受注率に影響を与える要因の一つを解明することに成功しました。さらに、その結果から受注率と休憩時間中の職場の活性度の因果関係を検証する実験を行なったところ、実際に業績が向上することを確認しました。解析の詳細は以下の通りです。

(1) 行動計測データと業績データの比較分析

国内2カ所のコールセンター(セールス担当者:各51名、79名)で、それぞれ1ヶ月間にわたり、①セールス担当者同士や上司との対面情報、②身体的な動き、を測定し、このデータから得られる「職場の活性度」^{※2}と、単位時間あたりの受注数である「受注率」との相関性を分析しました。その結果、コールセンターの受注の成否に影響する要因が、①休憩時の職場の活気35%、②営業スキル21%、③そのほか44%というデータが得られました。これは、拠点間の受注率の差や日々の受注率の変動が、営業スキルよりも休憩時間中の職場の活性度に強く影響されていることを示します。また、2カ所のコールセンターの受注率には約40%の差がありましたが、業績の良いコールセンターは、もう一方のコールセンターに比べて休憩中の職場の活性度も約40%高いという結果が得られました。

(2)受注率向上に向けた検証実験

次に、受注率と休憩時間中の職場の活性度の因果関係を検証しました。休憩時間中の活性度を上げるための施策として、コールセンターの一つのチームを同年代のセールス担当者4名で編成し、3週間は休憩を各自で自由に取り、1週間は休憩時間が一致するようにワークスケジュールを組みました。この結果、休憩時間を一致させた場合には、職場の活性度は向上し、受注率も約13%向上することが確認できました。これは、休憩時間中の活性度向上が受注率の改善に繋がることを示しています。

もしもホットラインと日立は引き続きコールセンター事業における業績と人間行動に関する研究を進めていく予定です。また今後、日立は、さまざまな事業分野においてお客様やパートナーと共同で、従来の経営や業務環境に関するデータと、ビジネス顕微鏡で計測する人間の行動に関する多様かつ膨大なデータ(ビッグデータ)を統合的に分析し、業績改善を支援するコンサルティングとITソリューション事業を推進していきます。

*1 ビジネス顕微鏡:日立製作所中央研究所が開発したコミュニケーション測定システム。赤外線センサや3軸の加速度センサを内蔵した名札型センサを身につけた社員同士の対面時間や身体的な動きをなど、物理的なコミュニケーション活動を計測できる。本システムを活用したソリューションは、株式会社日立ハイテクノロジーズが事業として提供している。

*2 職場の活性度:名札型センサーに内蔵している加速度センサーから得られる身体的な動きをあらゆるデータから計算を行う。セールス担当者ごとに、身体的な動き度合がある閾値を超える時間の割合を計算し、それを職場全体(全セールス担当者)で平均した値。

■「Hitachi Innovation Forum 2012」での紹介について

日立は、2012年7月19日(木)~20日(金)に東京国際フォーラムで開催する「Hitachi Innovation Forum 2012」において、ビジネス顕微鏡を用いた本分析について紹介します。

<http://iforum.hitachi.co.jp/>

■照会先

株式会社日立製作所 中央研究所 情報企画部 [担当:木下、石川]

〒185-8601 東京都国分寺市東恋ヶ窪一丁目 280 番地

電話 042-327-7777(直通)

株式会社もしもホットライン [広報・IR室:和田]

〒151-8583 東京都渋谷区代々木 2-2-1

電話 03-5351-7200(代表)

以上

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL 等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。
