

(4)

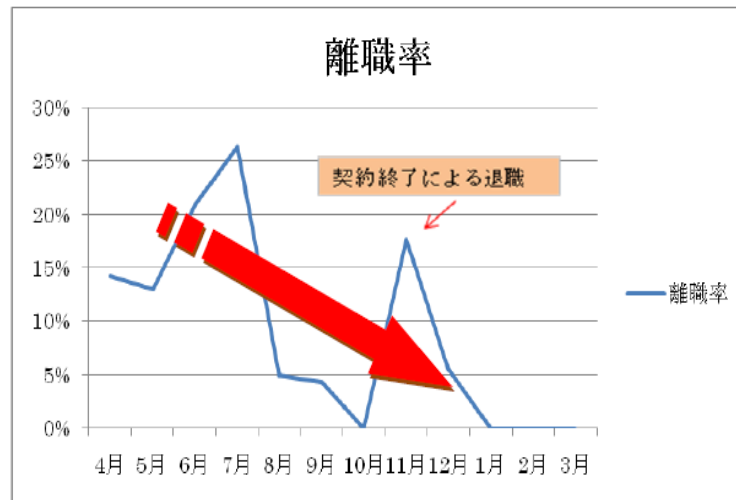
— 517 —

Copyright 2024© Development of Business Capacity LTD. All rights reserved.

コールセンターA社の離職防止事例(離職者ゼロ)

	エニアグラム学習後の効果 離職者の推移											
月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
スタッフ数(人)	22	21	20	17	18	20	20	17	17	17	17	17
退職者(人)	4	3	5	5	1	1	0	3	1	0	0	0
離職率(%)	14%	13%	21%	26%	5%	4%	0%	18%	6%	0%	0%	0%
数値目標達成率(%)	90%	85%	90%	75%	80%	85%	100%	102%	103%	105%	103%	105%

※ 数値目標は最低75%から105%に上昇した。



※ 離職率は約半年で最高28%から0%に低減し、現在も続いている。

- 離職者が減り、毎月90万円のトレーニング費用を削減
- 20名いたスタッフが17名で業務をこなせるようになり、給与を20%削減
- お客様やスタッフ間のコミュニケーションがスムーズになり問題解決の時間が短縮
- 呼び出し音5回以内で電話を取る目標が、平均2回で電話を取れるようになるなど、数値目標の105%を常に達成
- リーダーとの相互協力も密になり、業務改善の提案や、お客様アンケートの満足度上昇