

事例2

# コールセンター100名分の 作業報告書の集計が5分で完了！



圧倒的な効率化を  
実現した作業報告書の事例  
仕事のムダを無くすVBA構築事例



# Before

コールセンターのオペレーター100名分の作業報告書が紙ベースのため、毎日、定時以降に管理者が3時間以上残業して、チェック・転記・集計作業を行っていた

【所要時間…1日3h×20営業日=月に60時間以上】

紙の作業報告書のため、1つ1つ手作業で確認する必要があり、転記ミスや確認漏れなども多かった。



「1」と「7」を間違えるなど、データの正確性にも問題があった



# 当社が行ったこと

紙の作業報告書を廃止

⇒Excelにて一括管理へ。

報告に必要な項目をExcelシートに  
落とし込んで電子化し、毎日のオペレーターの  
作業報告をすべてExcelから行うこととした

管理者は、報告書作成ツールからボタンをクリックするだけで、  
自動で集計を行い、結果を確認できるように



# After

報告書がクリックして5分で  
自動作成できるようになり、  
管理者の残業がなくなった。



また、紙文化から脱却したことで、  
転記ミスや確認漏れがなくなり、  
システムで計算しているため、  
データの信頼度もアップした

日々の作業データは  
「会社の財産」  
速く・手間なく・正確に  
蓄積する仕組みが  
会社を伸ばす