

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