

KAWASAKI STEEL GIHO

Vol.26 (1994) O1.)0.006 Tw 1.92 -1.05Td (199)3D84D4.6 (42 DC CS0 cs

(Hideo Yoshizane)

(Kazuyuki Sakurada)

(Masato

Usuki)

---

:

(predictive dialing)

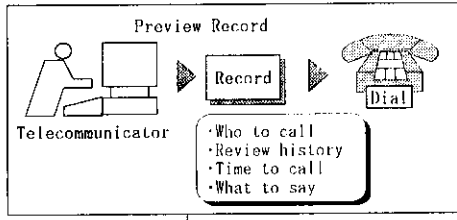
# 予測発信型テレマーケティングシステム\*

川崎製鉄技報  
26 (1994) 3, 114-118

## Simulation of Predictive Dialing Telemarketing System

### 要旨

川崎製鉄システム(株)が製造と販売を行っている予測発信型



ミュニケータに接続する。また、システムはジョブに参加するテレコミュニケータ数よりも多くの電話回線を使用（テレコミ

基準とする統計情報の採り方から、PDW (Predictive Dialing from Work time) と PDU (Predictive Dialing from Update

ザ自身によるシステム運用の経験と勘に頼っていたのである。

### 3 シミュレーション

#### 3.1 シミュレーションの方法

筆者らは、予測発信アルゴリズムのモデル化を行ってコンピュー

#### 3.2 シミュレーション結果

ここでは、実際に行われたアウトバウンド・テレマーケティング業務のデータに基づいてシミュレーションを行った結果を示し、シミュレーションの有効性を述べる。シミュレーションの対象とした業務の条件については、Table 1 に示す。

果から予測発信システムの最適運用化を実現することを試みた。

予測発信型システムのシミュレーションプログラムは Fig. 5 に示すように予測発信アルゴリズムと、アウトバウンド・テレマーケティングには、追加環境の統計データも考慮されて...

Table 1 Job environment in this predictive dialing simulation

Applied service		Collection
Talk time average	(s)	62

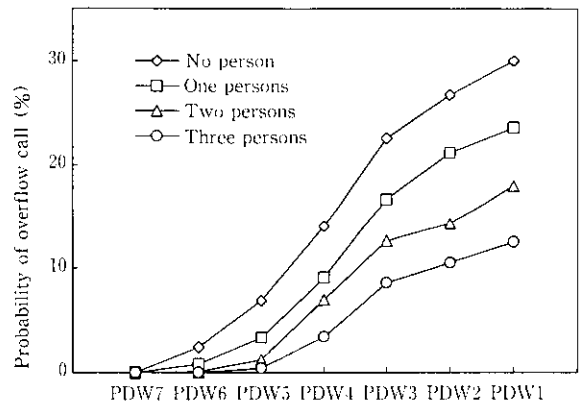
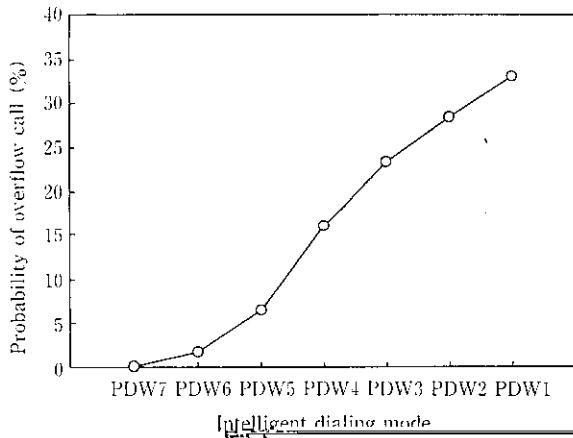


Fig. 7 Simulation result of overflow call caused by missing predictive dialing

Fig. 9 Simulation result of overflow call which depend on number of back up telecommunicators (Number of telecommunicators and number of lines are the same as in Fig. 6.)

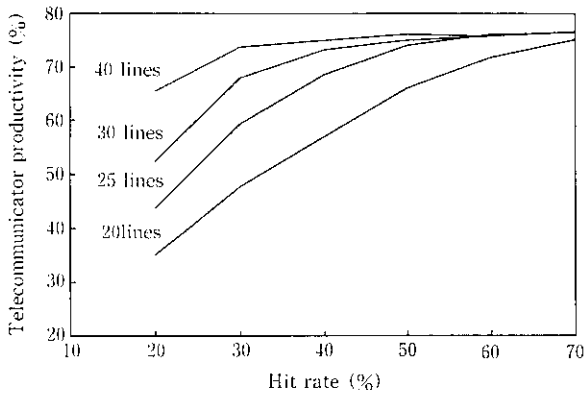


Fig. 8 Simulation results of telecommunicator productivity that depends on number of lines (Number of telecommunicators assigned to this job is 15, and intelligent dialing mode is PDW5.)

### 3.3 顧客のシステムの分析と今後の課題

現在、以上で述べたシミュレーション技術による Voicelink ユーザへのシステム運用分析のコンサルティングサービスを開始したところである。

このサービスを通じて、以下の点について、より顧客ニーズに合ったシステムを提供していく方針である。

- (1) テレマーケティング環境の定量的データの蓄積
- (2) 最適な動作環境の自動推定機能の開発
- (3) より最適化された予測発信アルゴリズムの開発

## 4 結 言

予測発信型アウトバウンド・テレマーケティングシステムにおけるシミュレーション技術を開発し、この適用例について紹介した。

この結果は以下のとおりである。

- (1) アウトバウンド・テレマーケティング業務の特性を統計的モデル化することにより、さまざまなアウトバウンド・テレマー

### 3.2.2 電話回線数とテレコミュニケータ数の比率

またさらに Fig. 6 からは、ヒット率が40%以下の場合に、予測