1.督促・債権回収系コールセンターの業務の流れ

発信　⇒　接電　⇒　通話　⇒　本人応対　⇒　支払い約束取得　⇒　約束履行

KPI

スピン率： 発信架電数　÷　口座引き落とし不能者総数

通話率： 応対架電数　÷　発信架電数

本人応対率： 本人通話架電数 ÷　応対架電数

約束取得率： 支払い約束取得数　÷　本人通話架電数

約束履行率： 入金数 ÷ 支払い約束取得数

品質指標：コスト・生産性指標とのトレードオフあり

・アバンダン率（アウトバウンドプレディクティブ架電で、オペレータが足らず顧客応答に対応できなかった比率）

・応答率（インバウンドで、入電したもののうち応答できたコール数）

コスト・生産性指標

・CPC：Cost Per Call／平均コール単価

・CPH：Calls Per Hour／１時間あたりのコール数

・ATT：Average Talk Time／平均通話時間

・ASA：Average Speed of Answer／平均応答時間

・AHT：Average Handling Time／平均処理時間

その他

・解約阻止率（解約申出件数中の、解約阻止件数）：総量規制導入後に重要視されるようになった。おまとめローン。

2.マーケティングとリスク管理部門の接点

（初期審査）

・承認率（チャネル別・デフォルトリスクスコアレンジ別）：可決数÷審査申込数

・ご利用限度額（ショッピング、キャッシング）

・稼働率（入会後3ヶ月稼働会員数÷発行数）

（途上与信）

・与信供給量：Σ（ご利用限度額）

・増枠可能会員と増枠可能額のリストアップ