ご担当者様

コールセンター向けCS応対品質調査

PoRTe
株式会社 ポルテ
www.prt.co.jp

◆ コールセンターの抱える課題

こんな事はありませんか・・・

- なぜか応対中にお客様を怒らせてしまい、クレームになった・・・
- もしかして、お客様に不快な思いをさせていることに気付いていないだけではないだろうか？
- 繰り返し研修をしても成果がみられない・・・
- センターに活気がないと感じていませんか？

想定される原因・・・

- CSが大事だと理解していても、どのように応対に反映するとよいのかがわからないのでは？
- CSが企業イメージ（業績）を左右してしまうことがまだセンター全体に浸透していないのでは？
- 応対診断や研修が一過性のものになっているのでは？
- モチベーションを維持する制度が定着していないのでは？

◆ ポルテCS応対品質調査の特徴

- **ポルテでは応対研修の講師など経験豊富な専門調査員により調査を行っています。**
- **調査員間の評価のズレを極力最小限にするため、調査前や調査期間中に複数回の評価目線合わせを実施しています。**
- **評価基準は、「コールセンターに求められている応対品質」を起点にCS（顧客満足）を意識したお客様志向の評価基準を設計しています。**
- **評価基準には、①「スキル」と「マインド」のバランス、②オープニングからクロージングまでの「応対の流れ」の2つの視点から分析できるようになっています。**
- **応対を1つの流れとしてとらえ、応対のどの段階がネックとなっているかを明らかにし、よりよい応対となるための改善点を提示することができます。**

◆ CS応対品質調査

カテゴリー	調査概要とその実施例	
モニタリング調査	概　要：	専門調査員がお客様の視点にて録音された応対呼を聞くことにより、オペレーターのCSマインドや応対スキルの評価を行い、強み弱みを応対の流れから分析します。
	実施例：	録音された応対呼を御社の指定された場所でモニタリング調査を実施します。
ミステリーコール調査	概　要：	専門調査員がお客様の視点にて録音された応対呼を聞くことにより、オペレーターのCSマインドや応対スキルの評価を行い、センター全体の強み弱みを分析します。
	実施例：	専門調査員が複数のシナリオに沿ってセンターに電話をかけ、応対の様子を調査します。

◆ 実績（CS関連の研修、調査、コンサルティング）

実施時期	コールセンター
平成19年　8～11月	某金融機関　テレホンセンター　【モニタリング調査・ミステリーコール調査】
平成19年　1～3月	大手通信会社　サポートセンター　【モニタリング調査】
平成19年　1～3月	大手通信会社　サポートセンター　【ミステリーコール調査】
平成18年　7～10月	大手通信会社　サポートセンター　【ミステリコール調査】
平成17年 11～12月	大手プロバイダー　お問合せセンター　【研修】
平成17年（3ヶ月間）	大手通信会社　申込受付センター　【コンサルティング】
平成16年（7ヶ月間）	大手通信会社　サポートセンター　【コンサルティング】
平成15年（6ヶ月間）	大手通信会社　申込受付センター　【コンサルティング】 他多数

◆お問合せ　**株式会社ポルテ　TEL:03-5651-5422**

URL ： http://www.prt.co.jp/　　MAIL ： lec@prt.co.jp

担当 ： 仲井　禄昌

C0080710

ご担当者様

コールセンター向けCS応対品質調査

PoRTe
株式会社 ポルテ
www.prt.co.jp

◆ 評価基準

弊社では、応対品質の調査時に使用する評価基準を応対の流れに沿って分類しています。これにより、お客様応対の流れの中のどの部分にボトルネックが潜んでいるのかが明確になります。
また、「基本的なソフトスキル」「システムやスタッフィング関連」「総合評価」に関する項目も評価に加えることも可能です。

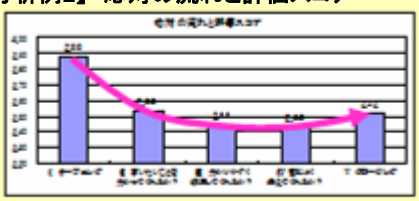
	Ⅰ	Ⅱ	Ⅲ	Ⅳ	Ⅴ	Ⅵ	Ⅶ
カテゴリー	オープニング	ご要望の把握	回答・解決方法の提示	クロージング	応対基本スキル	お待たせしていないか	総合満足度
大分類	オペレーターの応対を流れから評価				オペレーターの基本的なソフトスキル	システムやスタッフィングの問題	総合評価

◆ 報告書の分析例と報告例

報告書では次のような分析を行い、センターの課題を明らかにします。

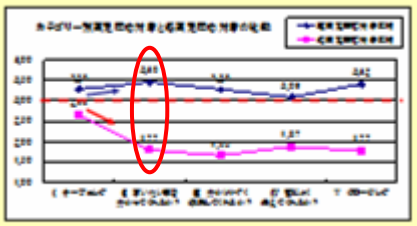
- センターの全体傾向（強みと弱み）
- 分析結果報告（例：応対者の流れと評価スコア、優秀な応対者／改善が必要な応対者の傾向　等 ）
- センターとしての課題とその対策のご提案　　etc・・・

【分析例1】 応対の流れと評価スコア



←応対の流れに沿ってどの段階がネックとなっているのかを把握するのに役立ちます。

【分析例2】 高満足度／低満足度応対者比較



←高満足度応対者の特徴を理解することで、新人オペレーターの育成やセンター全体の底上げに役立ちます。

【報告例】 センターの重要課題と対応策

※様々な角度からコールセンターを分析し、現状や課題を表出させます。

※対応策には緊急度・重要度の観点から、改善の優先順位の高いものを提示し、改善提案をさせていただきます。

◆ その他の提供可能サービス

カテゴリー	調査概要とその実施例	
現場観察	概　要：	CS意識の醸成に欠かせない職場環境を観察し、現場から改善を進める事柄をあぶり出します。
	実施例：	あらかじめ用意されたチェックリストを使って現場の状況を確認します。
アンケート	概　要：	オペレーターが自分の応対に対しての自己評価することを主な目的とします。
	実施例：	Webもしくは紙で全員を対象に実施します。
ヒアリング	概　要：	アンケートでは出てこないオペレーターのマインドや改善の阻害要因になっている事柄をあぶり出します。
	実施例：	１人1時間程度をかけマンツーマンで話を伺います（数名を対象）。

※ 弊社では調査以外に、オペレータ導入研修、SV育成研修、個人フィードバック面談等も実施可能です。 研修については別途ご相談ください。
※ 職場のメンタルヘルスケアに関するご提案も可能です。お気軽にご相談下さい。

◆お問合せ　**株式会社ポルテ　TEL：03-5651-5422**
URL ： http://www.prt.co.jp/　　MAIL ： lec@prt.co.jp
担当 ： 仲井　禄昌

C0080710