ご担当者様

CS応対品質診断サービス

PoRTe
株式会社 ポルテ
www.prt.co.jp

株式会社ポルテでは、CS向上を目的として実施してきた様々な研修や各種調査の経験をもとに、コールセンターの応対品質診断サービスを行っております。

◆ このようなお悩みはありませんか？

- 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
- 自社のセンターの応対品質は他社と比べてどうなのだろうか？
- オペレーターの離職率が高まっている　　etc ・・・

応対品質調査をオススメします！

◆ “個々のオペレーター”の応対品質調査の概要

【内　　容】 オペレーターの特定のコールをお預かりし、評価します。オペレーター1人ひとりの応対レベルから課題を明らかにするとともに、センター全体についても検証していきます。

【調査方法】 録音データを使用した調査

【調　査　数】 30コール～ （10コール刻み）

【調査期間】 約1ヶ月

【報　告　物】 調査結果報告書　1部

【報告内容】 調査概要、総合評価、項目別評価、カテゴリー比較（応対の流れ、スキルとマインド）、高い／低い満足度を獲得した応対者の特徴比較、改善提案など

【金　　額】 **30コール：50万円　、50コール：70万円** （企画・本調査・評価・報告書作成）

◆ “センター全体”の応対品質調査の概要

【内　　容】 シナリオに応じて、ご希望のセンターにコールします。その結果を「顧客の視点」と「プロの耳」で評価。センター全体の強みと弱みを明らかにし、センターの応対品質向上に導きます。競合他社との比較も可能です。

【調査方法】 録音データを使用したミステリーコール調査

【調　査　数】 30コール （10コール刻み）

【調査期間】 約1ヶ月

【報　告　物】 調査結果報告書　1部

【報告内容】 調査概要、総合評価、項目別評価、カテゴリー比較（応対の流れ、スキルとマインド）、高い／低い満足度を獲得した応対者の特徴比較、改善提案など

【金　　額】 **30コール：60万円　、50コール：80万円** （企画・本調査・評価・報告書作成）

◆ 実績

■2007年8月～11月　大手金融機関様
お問い合わせセンター　モニタリング調査
お問い合わせセンター　ミステリーコール調査

■2007年1月～3月　大手電気通信事業者様
テクニカルサポートセンター　モニタリング調査

■2006年度　大手携帯電話会社様
テクニカルサポートセンター　ミステリーコール調査

ほか

◆ その他のメニュー

■コールセンタ向けクレーム対応研修
コールセンターの応対者を対象としたクレーム対応のノウハウを講師の経験をもとに解説する。

■モニタリング+コーチング研修
SVやインストラクター初級者を対象に、モニタリングの仕方及び応対者へのフィードバックのコツを習得できる。

■働く人のメンタルヘルス研修
全社員を対象に、自らのストレス状況を把握する方法や予防方法などを演習を通して習得できる。

◆ 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　研修担当：仲井、丸橋

LE080709