

電話応対品質調査の概要

※お見せできないところにはマスクをかけています。ご了承ください。

日頃より、株式会社インソースをご愛顧いただき、誠にありがとうございます。
また、この度は、貴社へのご提案の機会を賜りましたこと、厚く御礼申し上げます。
弊社はコールセンターのコンサルティング会社として、これまで多数の企業様で実績を積んで参りました。
現場で鍛えた講師陣による研修は、貴社の高度なご要望に対しても十分ご期待に添えると考えております。
貴社のセンター内の皆様が、貴社の繁栄に資する人材へと急成長されますよう、最善を尽くしてお手伝いをさせて頂くつもりでございます。
何卒、よろしくご検討の程お願い申し上げます。

株式会社インソース
代表取締役 舟橋孝之

株式会社インソース

1. インソースのミステリーコール調査に対する考え方

■調査の方針

【センターのミッション・課題を踏まえる】

事前に、センターの位置づけ・ミッション、対応の現状をヒアリングいたします。

【お客さま目線での評価】

お客さま満足には、オペレーターの電話対応のテクニックのみならず、オペレーターの意識や姿勢が大きく作用します。

ミステリーコールの架電者は、先入観を持たずに純粋なお客さまとして架電できる者(本件を専門としない弊社社員・スタッフ)が担当します。

評価は、電話対応のプロが担当し、テクニック論のみならず、「自分がお客さまであればどのように感じるか」というお客さま目線をベースに評価します。

■分析の方針

- ・センター全体の強みと改善点を分析(徹底されている点、対応のばらつきのある点 など)
- ・高評価者の特徴を分析
 - ーどのようなスキルがすぐれているか
 - ーどのような会話の流れを展開しているか
 - ーどのようなフレーズを使用しているか(状況確認のため、安心感を持ってもらうため、など)
- ・拠点による特徴を分析
- ・他社比較による貴社センターの特徴を分析
 - ー他社と比較した際に明らかになる優良点と改善点は何か
 - ー他社事例から取り入れられる手法はないか

2. 報告書(成果物)について

①ミステリーコール録音音源

1コールごとに音源を録音。音声データファイルにて、納品いたします。

②対応品質個別評価シート

評価については、1コールごとに評価(得点の採点)とコメント記入を行います。
架電者の録音をもとに、電話対応の専門的な視点から客観的に評価を行います。
また、単なる良し悪しの評価ではなく、どうすれば電話対応スキルを改善できるかを踏まえて評価を行います。

③集計・分析結果

- 調査の概要(調査目的、調査方法、調査期間、調査数)
- 評価のポイント(評価基準)
- オペレーターの対応品質評価
 - ※「全体のトレンド、上位下位の傾向、注意すべき点、課題等」をご報告いたします。
- 今後やるべきこと(課題および要因分析による具体的対策)

【参考資料】分析の方針

- 平均点を重視しない分析(偏差値重視)
お客さまの視点に立った、良い対応に関して「平均点」は無意味です。
むしろ「偏差値(ばらつき)」の把握の方がクオリティアップには重要と言えます。
- 上位者、下位者のクラスター(群)分析
目標(収益・品質改善など)を達成する最短経路を見つけ出し、補強へ。
- センター全体の課題解決に資するアドバイス
統計データ、個別社員の善し悪しではなく、弊社の経験より、具体的に何が起こっていて、何をすべきかをご提案します。

重要課題詳細分析

～課題と解決策について具体的なフレーズまで記述

▼お客様の言外のニーズを踏まえた案内をしようとする姿勢やニーズを反映させた上でのスムーズな案内ができていない。

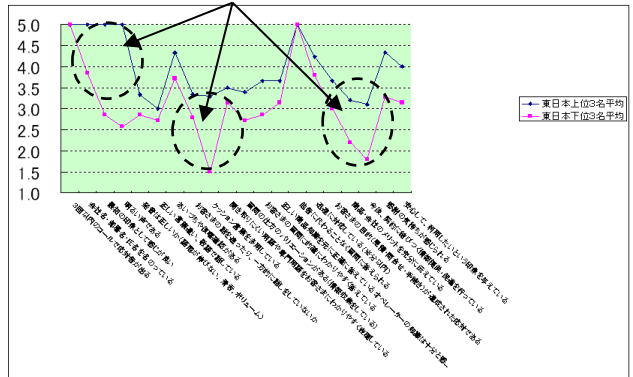
- 契約内容の確認など定型的部分は、クローズ質問を駆使しスムーズに会話をリードしているが、お客様から要望を言われた後は受身である。
- お客様のご要望に対する解答や情報提供量がコミュニケーションによって異なる。

結果、情報提供が網羅的になり、非効率になってしまう。
ご案内事項が本当に自分自身にとって有益であるか懸念が残る。

- クローズ質問およびお客様のご要望を確認するための質問をする
- オープン質問や複数の選択肢をあげた質問でお客様の要望を確認する
- ・「〇〇について、具体的にどのようなことをお望みでいらっしゃいますか？」
- ・「〇と△のどちらが優先順位は高いですか？」など

上位下位分析

～早期改善ポイントを明確化



※評価シートイメージ

電話応対評価シート		
コールNO	応対者名	総合評価
1	第一声	マスク
2	声	
3	話し方	
4	対応スピード	
5	表現	
6	終了挨拶	
7	あいづち	
8	説明力	
9	理解度への配慮 (お客様の理解 に対する配慮が表	
10	お客様の心情理	
11	問題解決	
12	安心感・信頼感	

3. 調査体制

①弊社における担当役割

■3つの役割

a. 全体統括者(弊社社員)

企画開発部・企画営業部に所属し、応対品質調査実施実績のある者が担当します。
実施前打ち合わせ等貴社との連絡窓口、全体企画策定、進捗マネジメント、
品質マネジメント、評価分析・報告書作成、成果物の最終確認、研修企画を行います。

b. 評価者(弊社講師)

応対品質評価実施実績のある講師および社員が担当します。
応対録音をもとにコール評価を行います。

※ミステリーコールの場合

c. 架電者(弊社社員およびスタッフ)

架電・録音、架電結果アンケートを行います。
過去の応対品質調査実施実績を問わず、純粋なお客さま目線での架電を行います。

■役割分担における進捗・品質マネジメント

a. 進捗マネジメント

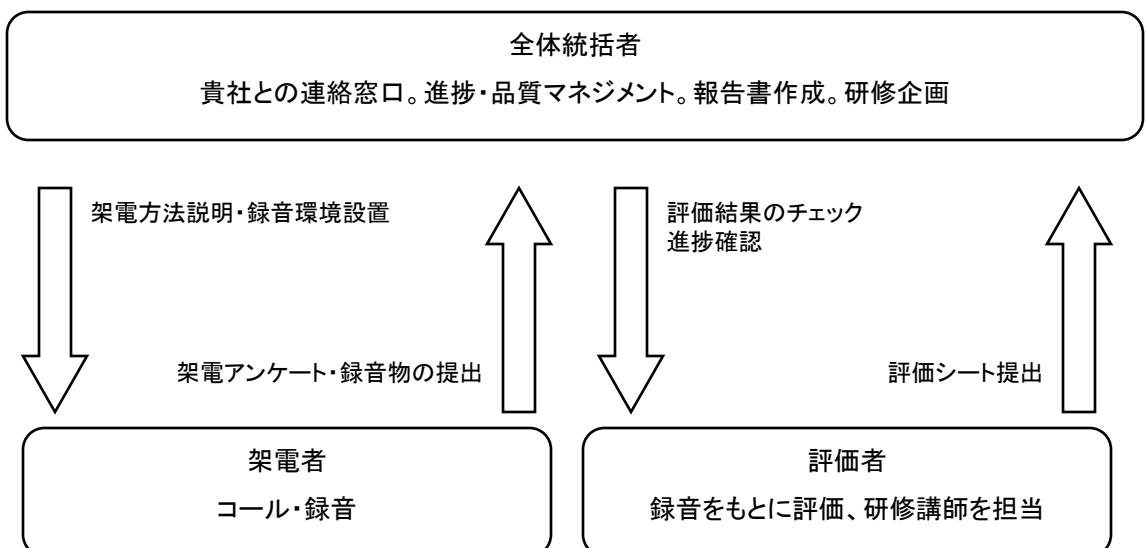
全体統括者が、全体のスケジュール策定と進捗確認を行います。

b. 品質のマネジメント

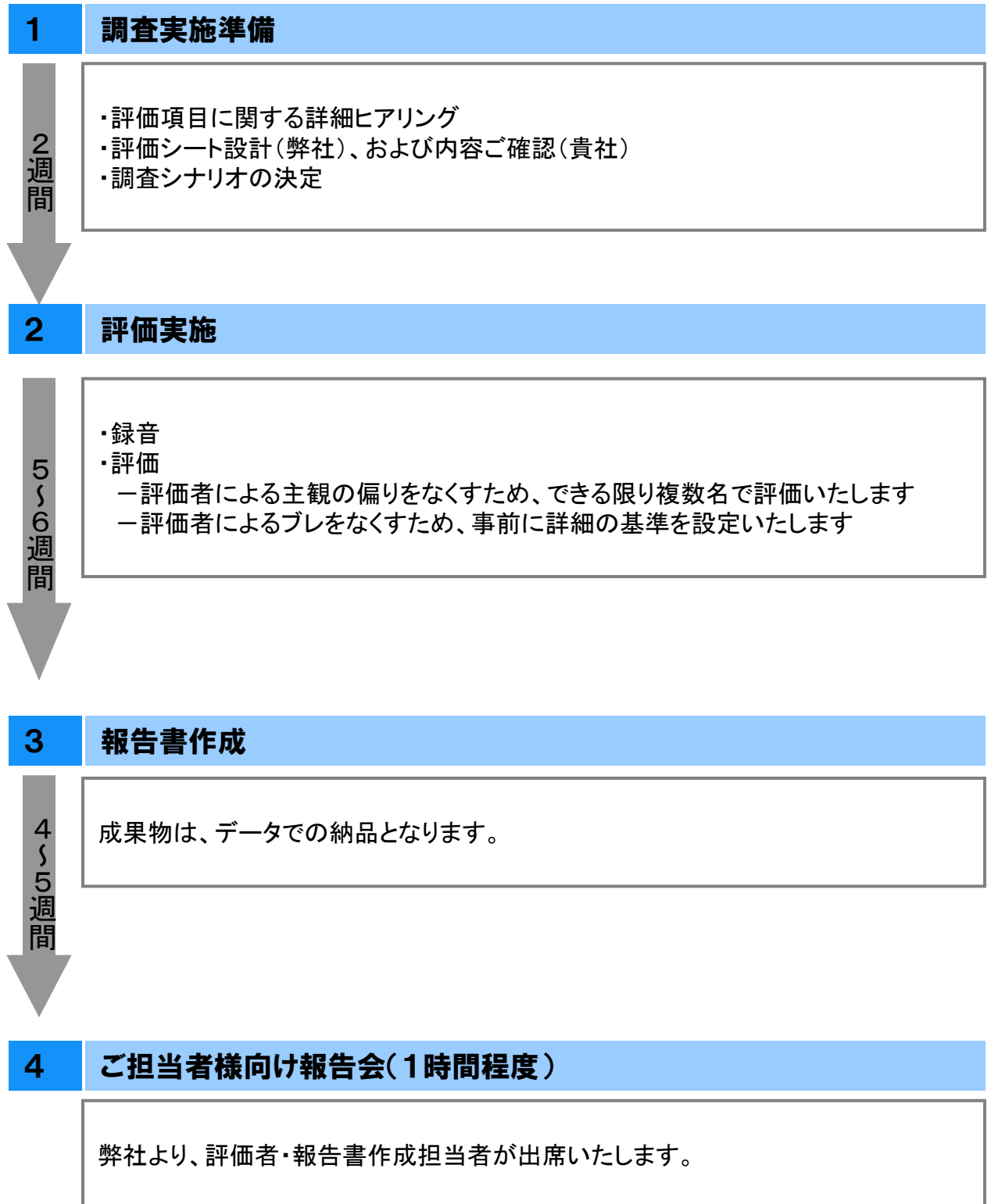
架電内容のばらつきを抑えるため、一定のシナリオに基づいて架電します。
評価者の評価基準のばらつきを抑えるため、事前打ち合わせ(共通サンプル音源を
使用した評価結果のすり合わせ)を行います。

c. 実態に即した研修実施

応対品質調査を踏まえた研修実施の際は、本件の評価者が講師を担当します。



4. スケジュール例



5. 実施実績

2004年	金融業
2005年	製造業
2005年	金融業
2005年	自治体
2005年	流通・サービス業
2005年	流通・サービス業
2006年	医療・製薬業
2006年	流通・サービス業
2006年	情報通信業
2006年	製造業
2007年	金融業
2007年	製造業
2007年	流通・サービス業
2008年	製造業
2008年	情報通信業
2008年	情報通信業
2009年	情報通信業
2009年	情報通信業
2009年	金融業
2009年	運輸業
2010年	情報通信業
2010年	情報通信業
2010年	金融業
2010年	金融業
2011年	金融業
2011年	製造業
2012年	製造業
2013年	流通業
2013年	情報通信・ITサービス業
2013年	製薬・医療・介護
2013年	流通業
2014年	流通業
2014年	製薬・医療・介護
2014年	金融
2014年	人材・アウトソーシング

【ご参考】フォローアップ研修(案)

①オペレーター別の課題にあわせた研修コース（各3時間）

評価分析の結果からセンターの課題別に研修プログラムを企画。
オペレーター個別の評価を参考に、最適なコースに参加いただきます。

【電話対応の基本再確認】

電話対応の鉄則
お客さまと信頼関係を築くためのコミュニケーションスキル
お客さまサービスに求められる心構え

【情報収集とお客様の心情理解研修】

情報収集の質問スキル
プラスαの気づかい
心情理解の4つのステップ

【説明力・提案力向上研修】

相手に伝わる話し方
わかりやすい話の構成
お客さまニーズの想定

②オペレーター個別面談コンサルティング（1人1時間）

特に、強化が必要なオペレーターについては、弊社講師による個別コンサルティングを検討いたします。

■電話対応の基本再確認プログラム

時間	内容	手法
3時間	1. 評価結果の振り返り	講義
	2. 良い電話対応の構成要素 ①心構え ②基本スキル ③より良い電話対応	講義
	3. 電話対応における心構え (1)意識 ・組織を代表している意識 ・コスト意識 ・顧客満足意識 ・営業意識 (2)基本ルール ・待たせない ・保留する ・転送する (3)業務知識	講義
	4. 電話対応基本スキル ※弊社の電話統計データによる現状分析結果もご紹介 ※達成度を*の数で表示(*80%、**50%、***30%以下) (1)挨拶 ①第一声* ②終了挨拶*** ③保留時の挨拶* (2)声・話し方 ①聞き取りやすさ* ②スピード** ③話し癖*** ④声のトーン** (3)言葉遣いの基本 ①謙譲語** ②尊敬語** ③丁寧語* ④定形表現** ⑤和らげる表現***	講義 個人ワーク
	5. 信頼関係を作る電話対応のコミュニケーション (1)相手の話を受け止める(最後まで話を聴く、背景に思いをはせる) 【ワーク】「この人は話を聴いてないな」と感じる言動は？ (2)相手の言葉に反応を示す(あいづち、心情理解) 【ミニケース】話を聴いていることを伝える言葉とは？ 【ワーク】「聴く」ロールプレイング	講義 個人ワーク グループワーク

■情報収集とお客さまの心情理解プログラム

時間	内容	手法
3時間	1. 評価結果の振り返り 2. 情報収集とわかりやすく伝えるコミュニケーション (1) 話す内容を明確にする (2) 説明力(伝え方のテクニック、相手にあわせた説明) 【ワーク】説明が難しい言葉をわかりやすく伝える練習 【ワーク】お電話いただいたお客さまの感情を想像する練習 (3) 質問力(事実確認の質問とニーズを探る質問) 【ワーク】お客さまの言外のニーズを探りかたを考える 3. よりよい電話応対を目指す～プラスαの気づかい (1) 相手の言外のニーズを察する・探る (2) プラスαの気づかいを支える業務知識 4. お客様の心情理解の4つの基本手順 1.基本手順1:お客様に対応する前に～会社を代表しているという心構え 2.基本手順2:「お客さまの話を聴く」・「誠実に対応する」 3.基本手順3:事実の確認をする 4.基本手順4:提案(代替案や解決策等含む) 5. 事例を使ったロールプレイ お困りお客さまからの電話がかかってきた想定で、ロールプレイングを行います。	講義 講義 個人ワーク グループワーク 講義 講義 グループワーク

■説明力・提案力向上プログラム

	内容	手法
3時間	1. 評価結果の振り返り 2. 相手に伝わる話し方とは (1) 私が考える「魅力的なトーク」とは？ (2) 相手に伝わる話し方の要素（内容と印象） 3. わかりやすく伝える内容の構成 (1) 結論から先に言う (2) ワンセンテンスは短く (3) 専門用語は使わない (4) あいまいな言い方はしない (5) わかりやすい話法～ホールパート法・PREP法・時系列法 4. お客さまのニーズの想定 ～多面的にお客さまのニーズを想像する訓練 5. 事例を使ったロールプレイ ※3人一組で実施 実際のサービスを例にグループ毎で対応を考え、ロールプレイング実施 受講者同士での相互評価 ロールプレイングに対して講師からアドバイス	講義 講義 グループワーク 講義 個人ワーク グループワーク グループワーク グループワーク

■個別コンサルティング

実施形式：講師/オペレーターとの1対1のフィードバックを想定。
個別評価シートを使用し、フィードバックを行います。
※お客さまには別途会議室の準備をお願いします。
※可能であれば音源の再生機の準備をお願いします。

実施時間：1時間/1人

①個別評価シート

1コールごとに、評価(得点の採点)とコメント記入。
単なる良し悪しの評価ではなく、どうすれば電話対応スキルを改善できるかを踏まえて評価シート作成(コメント記入等)を行います。

②経験豊富なトレーナー

評価結果に基づき、個別にフィードバックを行います。
フィードバックでは、単なるスキルの付与だけではなく、
個々人の持っている潜在能力を引きだし、
モチベーションを向上させるお手伝いをさせていただきます。

③個々人の課題に合わせたトレーニング

フィードバックに際しては、実際に対応の録音を聞きながら行います。
これにより、どうあるべきかという抽象論ではなく、具体的にどこが問題なのか、
どうすれば改善するのかという具体的なフィードバックを致します。
さらに、電話対応のスキルに関するフィードバックだけではなく、スキル向上の阻害要因となる個々人の悩みや不安に対する相談、コーチング等も行います。

④研修実施を踏まえたフィードバック

電話対応研修(初級編・中級・上級編)を踏まえ、フィードバックを行います。
研修効果のリマインドが可能となるため、研修効果がより一層高まります。