
電話応対検証・評価(コールチェック)のご提案

～「実践」を積み重ねた電話応対～

※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。

株式会社インソース

■実施事項

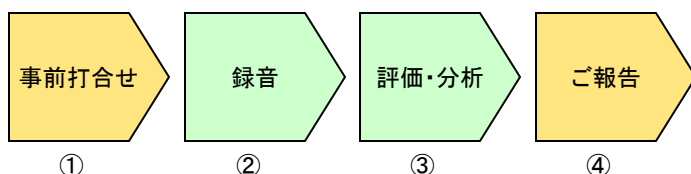
電話対応品質調査（貴社およびライバル他社）

■調査対象

1. 貴社（17本）
2. 他社（8本）

※1は貴社にて録音、2は弊社にて録音

■全体の流れ



① 事前打合せ

センターの現状や貴社目標・ビジョン等を踏まえ、貴社センターマネジメント層の方と評価項目および評価基準を定めます。

（評価基準等、前回と同様に実施する際は省略可能です）

② 録音

③ 評価・分析

事前打合せで定めた評価基準に従って、録音した実際の電話対応を弊社にて評価致します。なお、評価は経験豊富な弊社スタッフ（コールセンターSV経験者）が行います。

現在の貴社センターの応対品質を定量化（数値化）することにより、応対品質レベル全般とセンターの強み・弱みを明らかにします。また、2回目の調査では前回との比較を行い改善した項目、しなかった項目を分析し、次回の研修内容の参考とします。

また、単に現状を明らかにするだけではなく、センターの品質を高めるにはどうすればよいかを念頭に分析を行い、貴社センターが明日から取り組めることまで落とし込んだ提言を行います。

④ ご報告

評価分析の結果をご報告いたします。コールセンターの現状、強みと弱み、今後取り組むべきことを貴社センターと弊社で共有いたします。

■弊社の電話対応検証・評価の特長 I

1. 評価に関する基本的な考え方・ステップ～組織目標達成の為の評価を指向

～個々の受電者の評価のみならず、部署全体が会社の目標・目的に合致しているのかに問題意識を置き、評価・分析を実施し、センター全体のレベルアップを図っていくことを目的とします。

2. 診断シート～オリジナル診断シート

～各部署の目標・課題が異なるため、弊社案をベースに貴社の課題・目標を踏まえマネジメント層との詳細な打ち合わせをベースに「目標」を定め、それに沿って、シートを作成します。

3. 評価の実際

①経験豊富な弊社人材(ユーザー系コールセンターSV出身者中心)が評価基準に準拠し、「良い耳」で客観的な評価を実施します。

②高い信頼性ならではの低コスト

他社の調査で培われた高い専門性により、信頼性の高い評価を実施します。

(2重、3重に1本の電話を評価するより、多くのサンプルに対しての評価を行うほうが効果的です)

4. コールクオリティのレポート作成

①平均点を重視しない分析(偏差値重視)

～顧客の視点に立った、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。

②サービスレベルの把握・分析には統計的手法を活用した分析も採用

～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

・上位/下位分析→上位者、下位者のクラスター(群)毎に分析

・相関係数分析→最も良い受電者はどんな特性を有しているのかをベースに問題点、課題を明確化

③全社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、何をすべきかを明確に助言します。(採用、評価、研修、マニュアル、什器・備品等も対象)

■弊社の電話対応検証・評価の特長 II

レポートの構成

1. 検証概要

- (1) スケジュール
- (2) 調査対象
- (3) 架電内容

2. 検証項目

- (1) 評価項目
- (2) 評価シート見本

3. 顧客設定

～ミステリーコール時の顧客設定

4. 全体総括

～全体のトレンド、「よい対応」の確率、上位下位の傾向 など

5. 大項目の評価と課題

～大項目別に注意すべき点、課題等を具体的に解説

6. 今後センターとして取り組むべきこと

～調査結果の総括と優先してトレーニングするべきスキルなどの提言

7. 計数・グラフ等

- (1) 「良い対応」確率
～平均点ではなく、顧客が満足する電話の割合を測定
- (2) オペレーターの得点分布
～上位下位分析、平均点、標準偏差
- (3) 担当窓口別の得点分布
～上位下位分析、平均点、標準偏差
- (4) 相関分析
～「高得点社員＝全社が目指す方向」の特徴を数値で明確化
- (5) 総合順位
～各オペレーターのレベルを全体の中で位置づけ

【オプション】

1. 各項目毎の評価と分析

～各検証項目で注意すべき点、課題等を具体的に解説し自社に導入できる部分を抽出

2. 他社比較、時系列比較

～他社との比較や複数回実施の際に前回・前々回との比較を行う

3. バラツキの評価(分布図)

～総合点と各評価項目の分布図を使用し、相関係数よりさらに突っ込んだ分析を行う

■弊社コール分析の実例 I

【個別評価シート】

架電日 2003年10月17日			
応対者名	番号	総合点	備考
××××		58/100	証券紛失
評価項目		評価	
1. 受け方		12/15	
マスク			
2. 姿勢			
マスク			
3. 声の大きさ			
マスク			
4. 言葉遣い			
マスク			
5. 笑顔			
マスク			
総合点			
アナウンスが上手い、丁寧な対応ができています。また、お客様の要望に迅速に対応しています。今後のさらなる向上を期待します。			

貴社のビジョンやコーポレートポリシーを反映したプロポーションに致します。

貴社センターでお使いのモニタリング評価基準をベースに、センターの課題や目標を踏まえ、最適な評価項目やプロポーションをご提案いたします。

訪問日 2005/6/			
部署名/電話番号	応対者名	総合点	架電時間
		0 / 100	時 分
マスク			
総合点 (設定)			

録音日時 H17年 *月 *日 20:20			
内容 / 社名	応対者名	総合点	備考
		0/100	
評価項目		評価	小計
受け方			
姿勢			
声の大きさ			
言葉遣い			
笑顔			
総合点			
◆総合コメント			

大項目のボリュームを変えて、ご希望通りのプロポーションの診断項目数、内容で実施致します。

■プロポーションを重要視する理由

1. ★センターの成長・成熟に合わせて、求められる人材像、求められるレベルの変化に対応する必要がある

	センターの実状	電話対応検証のあり方	組織の変化
設立直後～1年	- 採用と教育の初期段階 - オペレーターは業務知識の習得、経験を積むことが重要視される - スーパーバイザーは「インストラクター」としてのセンター内ニーズが高い	- 業務知識の正誤が重要 - 電話対応の基礎力の確認	- オープニングスタッフのオペレーター - インストラクター
1年～3年	- 平均在籍期間が伸びない →×採用コストの軽減化が図れない →×次代のリーダーが育成できない - オペレーターからスーパーバイザーへの昇格が難しい、あるいは無い - 業務の拡大が困難	- 平均在籍期間が順調に伸びる →○ナレッジの集積・好事例が展開できる →○スーパーバイザー予備軍がいる - 予測・計画の元に業務の拡大を遂行	- 電話対応検証結果をスーパーバイザーからオペレーターへのフィードバックが機能的、かつ、定期的に行われるのが理想。 - スーパーバイザー予備軍 - スーパーバイザー - マネージャー
3年～5年	- 知識の向上に連動するはずのCS意識・営業センスに差がある。 →×事務的、お客様に「好かれない」 - 採用と教育と運用の悪循環	採用と教育と運用の好循環	- コールセンターの全体像(前期比・前年比等)と目指すべき方向性の確立が必要 - オペレーターから昇格したスーパーバイザー - スーパーバイザーから昇格したマネージャー - 派遣社員・契約社員から正社員

2. 1つのケースの電話対応でも、プロポーションによって評価が変わる

電話対応評価表	電話対応評価表	電話対応評価表
評価項目: 70/100	評価項目: 65/100	評価項目: 62/100
マスク	マスク	マスク

70点

受け方: 5項目
基本対応: 5項目
応用対応: 5項目
知識: 5項目

65点

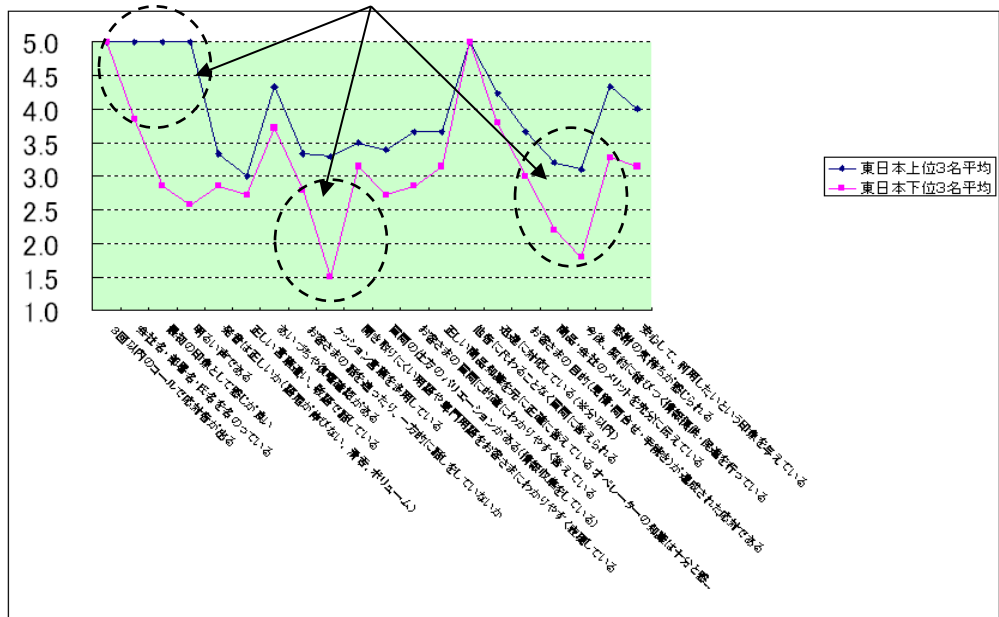
受け方: 3項目
基本対応: 5項目
応用対応: 6項目
知識: 3項目
顧客満足・営業マインド: 3項目

62点

受け方: 3項目
基本対応: 4項目
応用対応: 6項目
知識: 2項目
顧客満足・営業マインド: 5項目

■弊社コール分析の実例 II

●分析I・早期改善ポイントを明確化



●分析II・相関係数 ～どの項目が高得点の対応者が総合的に高得点者かの関連を見る<オプション>

②この場合、高得点者は“クッション言葉”を多用して、バリエーションのある質問手法で情報収集し、顧客のニーズに応えている

	総合点	3回以内の コールで応対 者が出る	会社名・部署 名・氏名を名 のっている	最初の印象と して感じが良 い	明るい声であ る	語尾が伸び ず、適切な滑 舌・ボリューム ・スビードで ある	正しくていい 言葉遣い、敬 語で話してい る	あいづちや復 唱確認がある	あいさつ語を 使っている	お客様の言 葉をスムーズ ・かつ正確に 理解してい る
総合点		1								
3回以内のコールで応対 者が出る	0.303033	1								
会社名・部署名・氏名を 名のっている	0.255037	0.152052	1							
最初の印象として感じが 良い	0.482947	0.235698	0.279954	1						
明るい声である	0.392553	-0.03052	0.032913	0.616656	1					
語尾が伸びず、適切な滑 舌・ボリューム・スビード である	0.256472	0.097526	-0.01645	0.159611	0.028147	1				
正しくていい言葉遣い、敬 語で話している	0.321629	0.169467	0.148972	0.250233	0.085713	0.284202	1			
あいづちや復唱確認があ る	0.465885	0.298728	0.015456	0.112502	0.042618	0.237925	0.228718	1		
あいさつ語を使っている	0.529879	0.12348	0.17125	0.305744	0.409214	-0.04145	0.10012	0.218141	1	
お客様の言葉をスムーズ ・かつ正確に理解して いる	0.591453	-0.10721	0.093411	0.168152	0.230348	0.177808	0.132872	-0.06539	0.239978	1
お客様の目的を達せら れるように、必要な情報 収集をし、専門 知識を以てバリエ ーションがある	0.825333	0.025101	0.178154	0.297681	0.240341	0.060368	-0.06944	0.334999	0.345642	0.344457
お客様の話を聞いたリ 一方的に話をしていない	0.503613	-0.00083	0.181198	0.151125	0.050967	0.217913	0.098226	0.133496	0.264487	0.431199
聞き取りにくい用語や専 門知識をお客さまにわか りやすく言い換えた上、 お客様の心情を理解し て対応しているか?	0.377689	-0.21193	-0.03193	-0.08177	0.136273	0.018203	-0.00564	0.015682	0.300417	0.393558
正しい商品知識を元に正 確に答えている	0.443758	-0.06703	0.093912	-0.10986	0.12182	-0.14198	-0.11259	0.037739	0.099746	0.430414
オペレーター間の知識は 商品・会社のメリットを伝 えている	0.666432	0.070163	-0.10649	0.147638	0.16489	-0.0039	0.063454	0.311775	0.329719	0.550616
	0.407474	-0.04419	0.17606	7.79E-17	-0.09566	-0.05162	0.169857	0.141502	0.101421	0.260102
	0.571586	0.224624	0.122501	0.096769	0.022211	-0.02558	0.10808	0.203781	0.228321	0.178107