
【ご提案】 電話応対品質調査＋電話応対研修

※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

■電話対応品質調査 指針・調査概要

■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。
評価は、電話対応のプロが担当し、テクニック論だけでなく、「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。

■調査内容

貴社録音音源による調査

貴社より音源をご提供いただき、その内容に基づき調査いたします。
(実際のお客さまとの会話を調査できるため、実態がより明らかになります。)

■評価シートイメージ

オペレーターひとりひとりに作成する個別の評価シートには、14の項目がございます。

- ・基本スキル(第一声、声、話し方、対応スピード、表現、終了挨拶)
- ・コミュニケーションスキル(復唱確認、あいづち、質問力、説明力、理解度への配慮)
- ・総合スキル(お客さまの心情理解、問題解決、安心感・信頼感)

項目ごとに5段階で評価し、評価対象となった言動を具体的にコメントいたします。また、全体総評では、各オペレーターの方がお持ちの長所と、今後のスキルアップにつなげるための改善点を具体的に記載いたします。オペレーターが、自身が対応した対応電話を思い出し、具体的に振り返ることができる評価シートです。

※今回は、弊社の評価シートを使用し、他社と比較を実施できるようにいたします。

※評価シートサンプル

基本	2	声	5	マスク		
			4			
			3			
			2			
			1			
3	話し方	5				
		4				
		3				
		2				
		1				
			5			
			4			
			3			
			2			

■電話応対研修(半日間)

◆ねらい:

まず、ビジネスの基本スキルである電話応対の鉄則を学びます。次に、弊社の電話診断統計データの分析結果を元に、お客さまが応対者に期待することと自分の応対を比較の上、自分のスキル向上を図ります。また、ロールプレイングで各場面に応じた疑似体験を通して、知識だけではなく実際に現場で活用できる実践力を身につけます。

◆プログラム案

時間	内容	手法
半日	1. 経験から振り返る電話応対 【ワーク】これまでに経験した「良い電話」「腹立たしい電話」とは？ ・電話応対の3つの鉄則 ～会社の顔として、相手に配慮する ①親切、丁寧に(面倒だという気持ちはお客様に伝わる) ②正確に(内容が正しくても伝わっていなければ台無し) ③迅速に(保留時間は長くとも30秒まで) 2. 良い電話応対の構成要素 ・心構え(意識、基本ルール、業務知識) ・基本スキル(挨拶、声・話し方、言葉遣いの基本、きく、話す) ・より良い電話応対(言外のニーズを察する・探る、プラスαの業務知識を目指す) 3. 電話応対における心構え (1)意識 ・組織を代表しているという意識 ・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 4. 電話応対基本スキル ※弊社の電話診断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*** (4)きく ①積極的に「聴く」*** ②より深い情報を得るために「訊く」*** (5)話す ①相手への配慮*** ②明確な話の構成*** 【ワーク】より良い対応のしかたを考える (あいづち、復唱、クッション言葉等を実践) 【参考】フローで確認する電話応対 (1)電話の受け方の基本フロー (2)電話のかけ方の基本フロー ※良い電話応対の構成要素3つ目の「より良い電話応対」については、半日カリキュラムでは割愛しております。	講義 個人ワーク グループワーク 講義 講義 講義 個人ワーク

■実施スケジュール

	STEP	弊社窓口			御社	日程目安
		営業 担当	企画担 当	講師		
研修ご発注						
1	内容、スケジュール等の打ち合わせ	○			○	研修内容決定：応対品質調査実施前まで
2	契約書、業務委託関連書類のやり取り	○				※適宜必要に応じて
3	事前応対品質調査(音源送付)				○	準備が出来次第、送付願います。 ※何度かに分けて送付いただいても構いません
4	事前応対品質調査(評価実施)		○			すべての音源回収後、結果通知まで5週間～6週間をお見積りください。 ※何度かに分割し、音源を提出いただいた場合、最初の提出日よりお見積りください
5	応対品質調査の結果に基づく、カリキュラムの決定	○			○	研修内容の方向性決定：研修実施の6～8週間前まで ※詳細決定：3週間前まで
6	研修準備確認書、研修資料の作成・納品		○			電話応対研修実施、9日前まで
7	研修実施			○		
8	事後応対品質調査(音源送付)				○	準備が出来次第、送付願います (目安：研修実施後、1ヶ月の音源) ※何度かに分けて送付いただいても構いません
9	事後応対品質調査(評価通知)		○			すべての音源回収後、結果通知まで5週間～6週間をお見積りください。 ※何度かに分割し、音源を提出いただいた場合、最初の提出日よりお見積りください
10	研修結果のご報告(講師所感・アンケート結果、事後応対品質調査の評価)	○			○	事後応対品質調査の評価が終わり次第、日程を調整いたします。

約1ヶ月半
～
約2か月

約1ヶ月

約2ヶ月
～
約3か月