

## 月刊コンピューターテレフォニー「ホスピタリティに関するアンケート」

御社名（ ） 回答者氏名（ ）

(1) オペレータの対応品質において、「ホスピタリティ」は重視していますか

①とても重視している ②重視している ③あまり重視していない ④重視していない

(2) (1) で①、②と回答された方にお聞きします。御社センターにおける「ホスピタリティの定義」を教えてください。

[ ]

(3) (1) で③、④と回答した方にお聞きします。その理由は。

[ ]

(4) (1) で①、②と回答された方にお聞きします。各オペレータのホスピタリティ実践度（達成度）を測る手段を設けていますか。

①モニタリングの結果 ②モニタリング結果以外に何らかの指標を設けている ③現在はとくに設けていない ④その他（ ）

(5) (4) で①と回答された方にお聞きします。重視しているのはどのような点ですか（例：名乗りや挨拶の有無、など）

[ ]

(6) (4) で②と回答された方にお聞きします。どんな指標ですか。

①対応した顧客に対する満足度調査 ②対応した顧客に対するネットプロモーター・スコア調査 ③ありがとう率 ④その他（ ）

(7) ホスピタリティを高めるために取り組んでいる施策を自由に記述してください。

[ ]

アンケートは以上です。ご協力、ありがとうございました。

回答は [ryajima@ric.co.jp](mailto:ryajima@ric.co.jp)、あるいは 03-3832-2977 (FAX) でお願いいたします。