

「モニタリング」に関するアンケート

社名 () 氏名 ()

(1) 定期的に顧客対応をモニタリングしていますか？

①している ②していない

(2) モニタリングの際のチェックポイントは？「オペレータの電話対応スキル」「ホスピタリティ」「その他」の3分野にわけてご回答ください(複数回答あり)。

①電話対応スキル

敬語が使えているか トーンが適切か(抑揚が適切、棒読みではないなど) 問題が解決しているか否か(要求に応えることができているか) マニュアルに沿って不必要な言葉(NGワードなど)を使っていないか スクリプトに沿って順序良く説明できているか 適切なスピードで対応できているか 名乗りができているか 復唱による確認の有無 それ以外()

②ホスピタリティ

顧客の役に立とうという気持ちを感じるか 顧客に寄り添った対応ができているか
顧客の心情を察知した対応ができているか 思いやりの心が感じられるか
それ以外()

③その他

収益に貢献する対応ができているか(アップ/クロスセルの実施、成否など) 顧客が「また利用したい」と思うような対応ができているか
それ以外()

(3) (2)の各項目で、最も重視している点とその理由を聞かせてください。

最重視している項目()

理由:

(4) モニタリングの際、「顧客の発言(や感情)」を聞く、あるいは重視することがありますか

①オペレータの発言以上に重視している ②納得、満足しているか否かは気にかけている
③あまり気にしていない ④ほとんど気にかけていない ⑤その他()

(5) モニタリングは、なんのために実施していますか。その目的を教えてください(複数回答あり)

①センターのミッションを達成するため
(ミッションを具体的にご回答ください:)

- ②オペレータを評価（査定）するため
- ③オペレータの教育・トレーニングのため
- ④クレーム案件の検証
- ⑤その他（ ）
- ⑥これまでもやっているから／具体的な目的は考えたことはない

（５）（４）で選択したなかから、最も重要なものをひとつだけ選んでその理由をお聞かせください。

最も重要な項目（ ）

理由：

（６）１人あたりのオペレータに対するモニタリングの頻度を教えてください

- ①月に２回以上 ②月に１回 ③２カ月に１回程度 ④３カ月に１回程度 ④契約更新時に１回行う ⑤その他（ ）

（７）モニタリング対象のコールはどのように選んでいますか

- ①該当期間中のコールからアランダムに選定 ②オペレータの自薦コール ③平均通話時間に近いもの ④特定のコールリーズンのコールを選んでいる ⑤難易度の平均的なコールから抽出 ⑥その他（ ）

※ アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

※ 回答につきましては、社名やお名前を誌面にそのまま掲載することはありません。

回答は、３月２４日（火）までに以下のメールアドレスか **FAX** で送信ください。

株式会社リックテレコム

コンピューターテレフォニー編集部

矢島竜児

ryajima@ric.co.jp

FAX : 03-3832-2977