

「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:)

