



# 『電話応対品質診断』のご提案

ダイヤル・サービス株式会社  
営業本部 法人営業チーム

# ダイヤル・サービスの『電話応対品質診断』

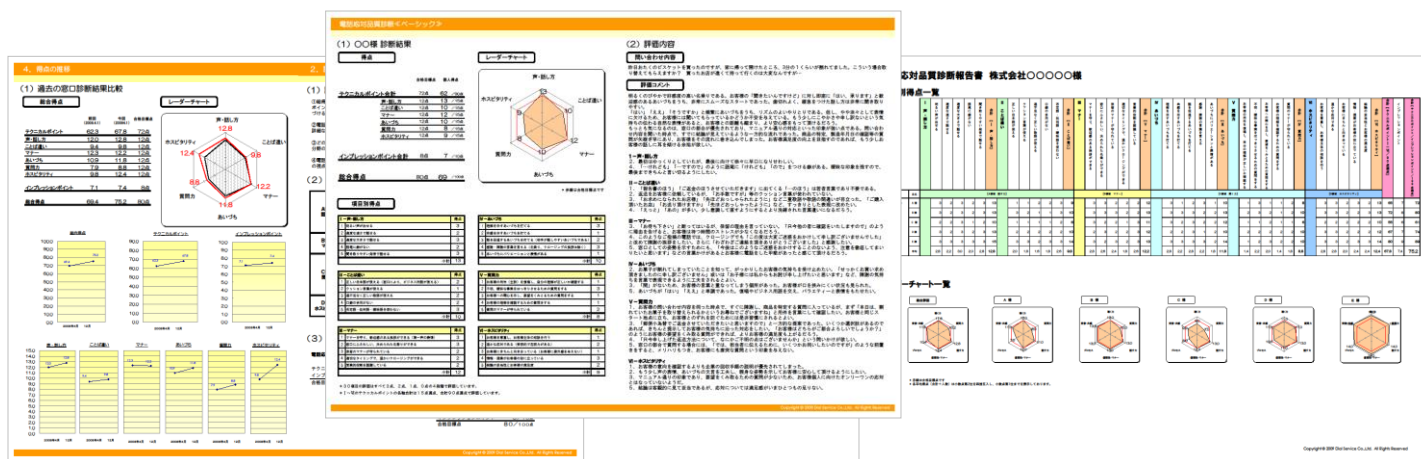
## 電話相談事業ならではの対応評価

ダイヤル・サービスは、1971年に日本で初めてお客様の視点に立った民間電話相談サービスをスタートし、創業以来55年にわたって、育児、健康、食、法律、税務など幅広く電話相談事業を展開してまいりました。

長年の電話相談ノウハウのすべてを注入し、定性・定量の双方から電話応対者のスキル向上、応対品質向上、指導・改善をするプログラム『電話応対品質診断』を開発いたしました。

## 経験豊富なベテランスタッフによる診断評価

電話応対品質診断の評価は、長年にわたり電話相談員を経験し、当社の品質向上や人材育成を担ってきたベテランスタッフが多彩な視点から診断評価を行います。



# 電話相談から生まれた『電話対応品質診断』

## ホスピタリティのある対応

55年間当社の相談員は“なぜ電話をしてきたのだろう”と相手へ関心を持ち、“わかろうとする姿勢”を持って対応をしてきました。

相談員とお客様との間に気持ちの交流が生まれ、お客様が「電話して良かった、分かってもらえたみたいだ」という思いに満たされてこそ、真の顧客満足が得られるのであり、“人”が対応する意味はまさにそこにあると考えています。

## 電話相談では1件1件がすべてオンリーワン

当社の電話相談の原点である育児相談の例でご説明します。

例えば「授乳は3時間おきじゃないといけませんか？」という、ごくありふれた相談があったとします。相談員の「3時間と言われて困っていらっしゃるのですね。どんなときに困りますか？」という問いに

【ケース1】お客様 「1時間前に200cc飲ませたのに、泣いて欲しがるんです。どうしてなのでしょう？」

【ケース2】お客様 「3時間経っても寝ているんです。起こして飲ませなければいけませんか？」

【ケース3】お客様 「夜は一度寝たら6時間位寝続けてしまいます。私も疲れて寝入ってしまっって・・・」

このように、同じ質問であっても、相談にいたる背景や相談者の気持ちは1件1件違います。

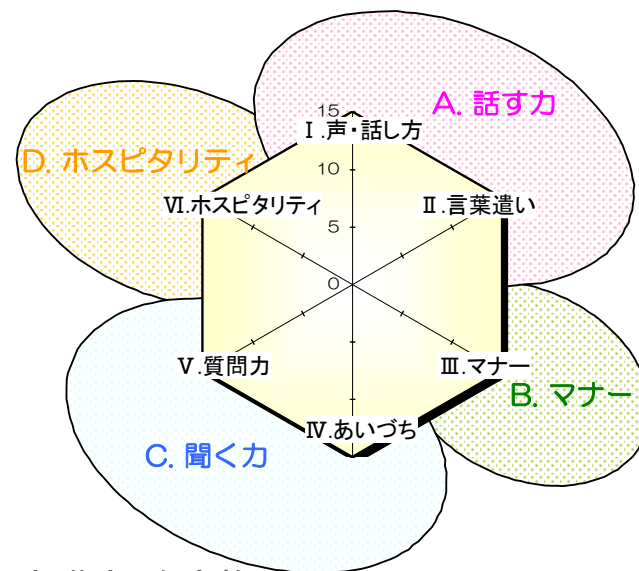
予め用意されたデータやマニュアルに縛られた硬直した対応ではお客様の立場に立った親身な対応を実現することは難しく、お客様一人ひとりの個性や立場の“違い”をその言葉の行間に聴き取ることが必要なのです。

# 『電話応対品質診断』の評価基準

## 評価の基準

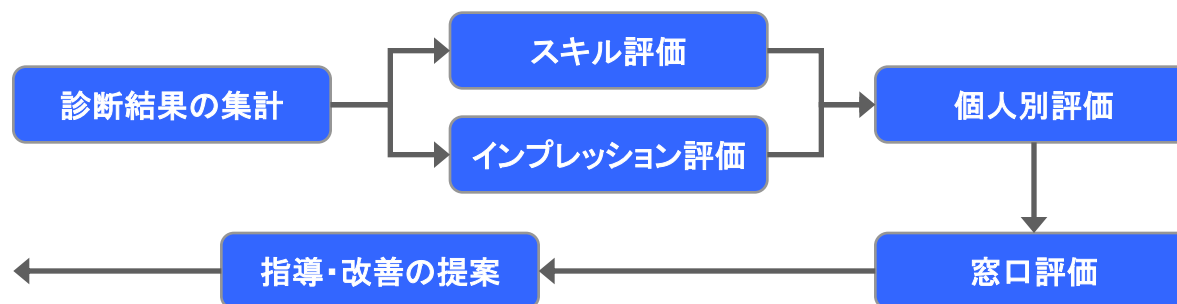
当社の診断は傾聴のスキルに重点を置き、6つの診断軸（声・話し方、ことば遣い、マナー、あいづち、質問力、ホスピタリティ）を用いて評価しています。

どのような特色や傾向を持つ窓口であっても、電話応対者としての基本的な資質とスキルを網羅した幅広い分野の窓口で活用できる診断軸となっています。

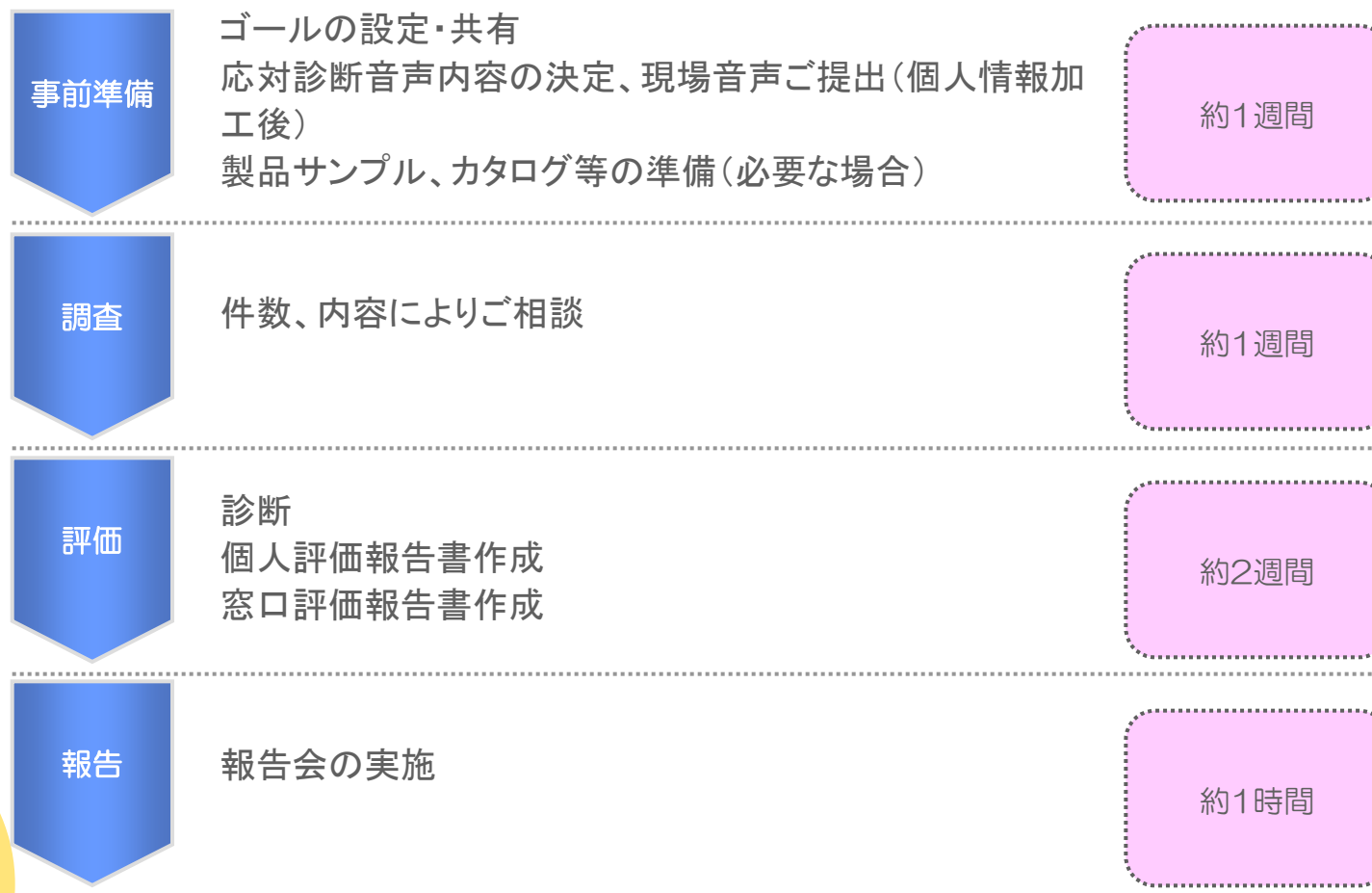


## スキルとインプレッションの両面による診断

ミステリーコールまたは音声データを元に診断・評価を行い、スキル評価として30項目、各4段階評価（0点～3点で合計90点満点）を実施。さらに、電話応対から受ける印象としてインプレッション評価（10点満点）を実施します。その流れを示したものが、下記のフローです。



# 『電話応対品質診断』の実施手順



# 『電話応対品質診断』の活用事例

## 効果的な診断活用事例

『電話応対品質診断』は以下のように活用することで、より高い実施効果が見込めます。

### 1. 定期的な診断によって応対品質の維持を図る

同じ評価基準で定期的に診断を実施することにより、電話応対者一人ひとりのスキルの変化が把握でき、窓口全体の品質分析に役立ちます。

第三者による定期的な診断評価は、電話応対者のモチベーションの維持にもつながります。

### 2. 診断結果を盛り込んだ研修の実施で窓口の弱点を補強する

当社では定番研修メニューをご用意しておりますが、診断結果から明確になった窓口の改善点を盛り込んだ研修も実施しております。診断結果が盛り込まれた研修は、受講者が何を修得するのかが具体的にになり、より効果的な研修の実施が見込まれます。

また、研修後にさらに診断を繰り返し結果を比較することで研修効果を計ることができます。

### 3. 競合診断で自社と他社の応対品質の違いを知る

貴社と同じ評価軸で貴社が競合とする企業の応対品質、および応対から垣間見えるサービスについて調査・分析をし、報告いたします。

貴社の今後の戦略を立てる際にお役立ていただけます。