

コールセンターコンサルティングのご提案

～品質保持のためのマニュアル作成～

株式会社インソース



0. インソースのご紹介～コンサルティング実績

■コールセンター向け研修実績

年間総受講者数
2,098 名
内容をよく理解・理解
97.6 %
講師がとても良い・良い
95.0 %
※2017年4月～2018年3月

大手輸送・鉄道会社／大手通信会社／ガス・電力等
インフラ系企業／大手日用品メーカー／航空会社等
多数実施

■電話対応品質調査

大手自動車メーカー／大手音響関連機器メーカー／大手通信会社
外資系生命保険会社／鉄道会社／通販会社／官公庁等 多数実施

1. コールセンターコンサルティングの概要

■目的

コールセンターとして、お客様への継続的な価値提供のための体制を強化する

■現状(参考)

- ①品質保持のための基準となる仕組みがない
- ②SVのマネジメント力不足

■提案の方針

- ①品質保持のための基準としてマニュアルを作成する
(SVがローテーションで、定期的に入れ替わることも加味する)
- ②コミュニケーターへの研修とマニュアル作成を通して、SVのマネジメント力を強化する

■ご提案のポイント

コールセンター様の自発的な仕組み構築を並走しながらご支援します。
(人は他人から与えられたことはなかなか実行しないため、自発性がポイントです)

2. 今回の提案の全体像

コールセンターコンサルティングの全体概要

phase1	コミュニケーターの対応品質調査(現状分析) 調査結果の分析、コミュニケーターの課題の具体化 調査結果報告書の提出	調査	4週間	6ヶ月程予定
phase2	コミュニケーターへのスキルアップ研修 (SV・リーダーはオブザーブ参加)	研修	半日間 ×2回	
phase3	SV・リーダーへのマニュアル作成ワークショップ	ワークショップ	1日間	
phase4	完成マニュアルの事後評価	事後評価	1週間	

3. 対応品質調査(現状分析) その①

phase1

■ 対応品質調査方法

(1) 調査概要

弊社講師が、コミュニケーターに、対応技術の現状把握のために繁忙日の午前1時間、午後1時間ずつ、コール内容の調査を行う

※調査を行う講師はコールセンターでの経験豊富な講師

～SVとしてのスタッフ指導、品質評価、コールセンターの新規構築、業務改善も担当

(2) 調査方法

・事前にコールの種類、概要についての資料をいただき事前準備
(A4一枚程度を想定)

・お客様、コミュニケーター双方の会話を電話機に接続した外部スピーカーを通してコール内容を確認し、調査

3. 対応品質調査(現状分析) その②

■分析の方針

分析は、調査内容を、評価シートの電話対応の基礎スキルの15の項目に基づき、コミュニケーター1名ずつ診断を行う

①弊社の基本的な診断項目に基づいて診断を実施。



【診断シートイメージ】
「基本対応スキル」「コミュニケーション」「総合対応スキル」の3つの分野、15項目の評価項目で調査。

②ばらつきに着目した分析

平均点だけでなく、スキルのばらつきにも着目し、改善すべきポイントを明確にします。

重要課題詳細分析

～課題と解決策について具体的なフレーズまで記述

▼お客様の言外のニーズを踏まえた案内をしようとする姿勢やニーズを反映させた上でのスムーズな案内ができていない。

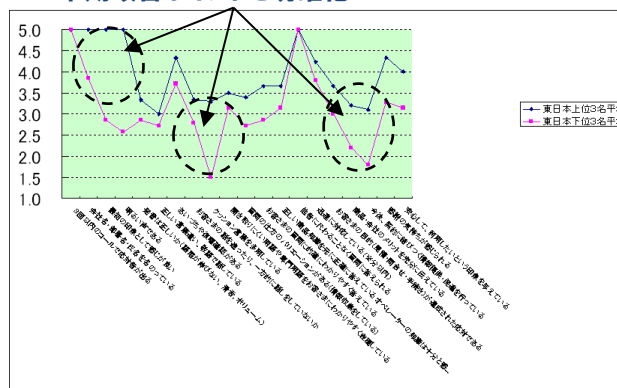
- ・契約内容の確認など定型的部分は、クローズ質問を駆使しスムーズに会話をリードしているが、お客様からご要望を言われた後は受身である。
- ・お客様のご要望に対する解答や情報提供量がコミュニケーターによって異なる。

結果、情報提供が網羅的になり、非効率になってしまう。
ご案内事項が本当に自分自身にとって有益であるか懸念が残る。

- クローズ質問およびお客様のご要望を確認するための質問をする
- オープン質問や複数の選択肢をあげた質問でお客様のご要望を確認する
- ・「〇〇について、具体的にどのようなことをご望みでいらっしゃいますか？」
- ・「〇と△のどちらが優先順位は高いですか？」など

上位下位分析

～早期改善ポイントを明確化



項目	評価項目	評価	改善点
基本対応スキル	1. 挨拶	4.5	
	2. 声かけ	4.0	
	3. 敬語	4.0	
	4. 丁寧な話し方	4.0	
	5. 丁寧な聞き方	4.0	
	6. 丁寧な案内	4.0	
	7. 丁寧な確認	4.0	
	8. 丁寧な説明	4.0	
	9. 丁寧な応答	4.0	
	10. 丁寧な謝罪	4.0	
	11. 丁寧な謝辞	4.0	
	12. 丁寧な挨拶	4.0	
	13. 丁寧な声かけ	4.0	
	14. 丁寧な敬語	4.0	
	15. 丁寧な話し方	4.0	
コミュニケーション	1. 傾聴	4.0	
	2. 傾聴	4.0	
	3. 傾聴	4.0	
	4. 傾聴	4.0	
	5. 傾聴	4.0	
	6. 傾聴	4.0	
	7. 傾聴	4.0	
	8. 傾聴	4.0	
	9. 傾聴	4.0	
	10. 傾聴	4.0	
	11. 傾聴	4.0	
	12. 傾聴	4.0	
	13. 傾聴	4.0	
	14. 傾聴	4.0	
	15. 傾聴	4.0	
総合対応スキル	1. 問題解決	4.0	
	2. 問題解決	4.0	
	3. 問題解決	4.0	
	4. 問題解決	4.0	
	5. 問題解決	4.0	
	6. 問題解決	4.0	
	7. 問題解決	4.0	
	8. 問題解決	4.0	
	9. 問題解決	4.0	
	10. 問題解決	4.0	
	11. 問題解決	4.0	
	12. 問題解決	4.0	
	13. 問題解決	4.0	
	14. 問題解決	4.0	
	15. 問題解決	4.0	

4. スキルアップ研修

phase2

調査結果を踏まえて、スキルアップ研修とワークショップを実施。

■スキルアップ研修(半日間)

調査結果の課題を踏まえて、コミュニケーターへスキルアップ研修を実施
コミュニケーターは全員一度に研修に参加することは難しいため、
半日間研修を2回実施し、いずれかに参加していただく

SV・リーダーはいずれかの研修にオブザーブ参加していただく
→SV・リーダーとしてどんなところを基準に評価すれば良いかを学び、
さらに、マニュアル作成にも役に立てることがねらい

■ワークショップ(1日間)

調査結果・研修を終えて、継続的な価値提供のための仕組みとして、
オリジナルのマニュアルを作成する
ファシリテーターである講師の支援を受けながら、SV・リーダーが実際に
マニュアルを作成する

4. スキルアップ研修

phase2

時間	内容	手法
半日間	<p>1. 調査結果の振り返り～自社に求められる電話応対とは <電話応対の課題点を洗い出す> (1) 調査結果より、自らの課題と、センターに求められる電話応対を考える</p> <p>2. 良い電話応対の構成要素 <応対の質を決める3つの要素をおさえる> ①心構え ②基本スキル ③より良い電話応対のために</p> <p>3. 電話応対における心構え <要素1:意識すべき点やルール・知識をまずおさえる> (1)意識 ①組織を代表している意識 ②コスト意識 ③顧客満足意識 ④営業意識 (2)基本ルール ①ベルが鳴ったらすぐ出る ②保留する ③転送する (3)業務知識 自身のなさは相手に伝わり、相手を不安にさせる ⇒ 最低限の知識を備えておく</p> <p>4. 電話応対基本スキル <要素2:実践に即した応対力を身に付ける> (1)挨拶～第一声・終了挨拶 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信頼を築くために積極的に「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】より良い対応の仕方を考える(あいづち+復唱+クッション言葉を使って)</p> <p>5. まとめ</p>	<p>講義 個人ワーク グループ ワーク</p>

5. マニュアル作成ワークショップ

phase3

時間	内容	手法
午前	<p>1. コールセンターの基本コンセプトを明確にする (1)コールセンターの類型 (2)多面的にあるべきコールセンターを定義する 【ワーク】あなたが顧客として、自社のセンターに何を求めますか 【ワーク】あなたがコミュニケーターとして、自社のセンターに何を求めますか (3)コールセンターコンセプトを作る 【ワーク】「あるべき姿」を基にコールセンターのコンセプトを作りましょう</p> <p>2. マニュアル作成のねらい (1)マニュアル作成のねらい (2)マニュアル作成と業務改善の関係 (3)マニュアルに求められるもの (4)良いマニュアルの条件 (5)マニュアルの種類</p> <p>3. マニュアル作成の手順</p> <p>4. マニュアル作成の進め方の検討・決定 (1)媒体の検討・決定 (2)マニュアルの様式・レイアウトなどの検討・決定 (3)マニュアルの構成 (4)作業量・スケジュールの検討・決定 (5)その他</p> <p>5. マニュアル対象業務の洗い出し ～目次の作成 (1)マニュアル構成の基本型 (2)対象業務の層別 →「森を見て木も見る」</p> <p>6. マニュアル作成の実際 (1)チェックリスト型書式のポイント (2)業務仕様型書式(フロー型)のポイント (3)業務仕様型書式(スペック型)のポイント (4)リファレンス(FAQ)型書式のポイント 【メインワーク】コールセンターのマニュアルを作成する</p>	午前は講義中心
午後	<p>7. まとめ</p>	午後はワーク中心

6. 完成マニュアルの事後評価

phase4

完成マニュアルに対して事後評価させていただきます。
(良い点、改善点などのフィードバック)

項目	説明											
フロー図	0分				5分					10分		
					①	→		1台算カードがある場合		→		1台算カードがある場合