

事業所名			
部署名			
電話番号			
実施月日	2017年8月		
対応者	女性	対応時間	4分19秒

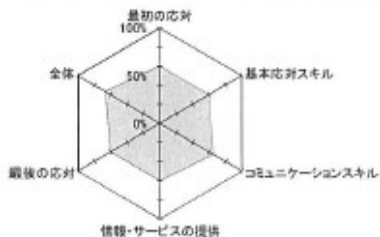
顧客満足度

63 / 100点

診断結果

◆ 御社総合診断結果 ◆

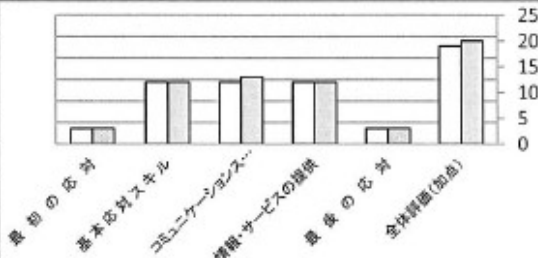
診断項目	配点	点数
最初の対応	5	3
基本対応スキル	20	12
コミュニケーションスキル	20	13
情報・サービスの提供	20	12
最後の対応	5	3
全体評価(加点)	30	20
総合計	100	63



【総合計の評価基準】100:電話対応が万全 99~75:部分的な改善が必要 74~50:全体的な改善が必要 49以下:根本的な改善が必要
【グラフの見方】記点(折線)が各項目の満点を示しています。今回得点(棒グラフ)が御社の診断結果です。

◆ 平均点との比較 ◆

診断項目	平均	点数
最初の対応	3	3
基本対応スキル	12	12
コミュニケーションスキル	12	13
情報・サービスの提供	12	12
最後の対応	3	3
全体評価(加点)	19	20
総合計	61	63



【グラフの見方】折線が各項目の平均点を示しています。今回得点(棒グラフ)が御社の診断結果です。

総合評価

お客様の用件(名義変更)に対して、簡潔に回答し、ご来店いただく際の持ち物についても、積極的に案内することができています。また、「ご案内させていただいてよろしいでしょうか」と、お客様の状況に配慮しながら案内を進め、お客様がメモを取れるようにスピードを落として伝えることができていたため、親切的な印象です。新しい名義の免許証や保険証がないとおっしゃるお客様に、本人確認ができる資料が他にあるかどうか保留にして確認し、住民票を案内することができているため、お客様に安心感を与えています。しかし、本人確認書類を確認するため保留にする際に、唐突に「お口座はこちら本店営業部でよろしいでしょうか」と確認しており、お客様は何を質問されているかわからず、戸惑った様子が見られます。

アドバイス

お客様の問い合わせに簡潔に回答することは安心感だけでなく信頼感を与えることに繋がります。また、積極的に質問を投げ掛け、会話をリードする姿勢も見受けられます。今後も、お客様の詳しい状況について、自ら聞き出しを行いニーズの把握に努め、お客様の状況に配慮した案内を心掛けましょう。メモを取る場面ではスピードを落とすことができていますが、全体的にやや早口で一方向的に話している印象です。十分な間を取りながら、お客様のペースに合わせた対応が求められます。「口座をお作りいただいた支店窓口は、本店営業部でよろしいでしょうか」等、一度で聞いて理解できる表現が求められます。わかりやすい表現での説明は、お客様を気遣う姿勢が伝わり、優しさに繋がるでしょう。

対応内容について、審査基準に基づき、診断項目毎に評価します。

自事業所の診断結果を部門平均と比較することができます。

対応内容の良い点や改善すべき点について、具体的な例を紹介しながら参加企業の責任者向けにコメントします。

電話対応の品質向上のために、改善点等のアドバイスを対応者向けにコメントします。