

コールセンターの
品質改善をトータルサポート

応対品質向上 コンサルティング

電話も
チャットも
品質向上へ



応対品質でこんなお悩みはありませんか？

お悩み
1

自センターのレベルを客観的に知りたい

お悩み
2

顧客満足度を上げる方法がわからない

お悩み
3

応対の専門家に課題を可視化してほしい

お悩み
4

応対品質の管理がわからない



そのコールセンターのお悩み

応対品質向上コンサルティングが 解決します！



HDI公認のクオリティ

弊社はHDI-Japanのすべてのパートナープログラム(トレーニング/コンサルティング/マーケティング)を取得している唯一のパートナーであり、数多くの三つ星認定獲得支援実績を有しています。



幅広い研修形態

応対未経験からPM/SVレベル向けの研修まで幅広くご用意しているため、貴社のレベル感に最適なコンサルティングを提供いたします。



課題を可視化

様々な業界の応対に精通したHDI-Japan公認の専門審査員が、第三者視点でのモニタリングで顧客対応の課題を可視化し、顧客満足度を上げるための手法を提案いたします。

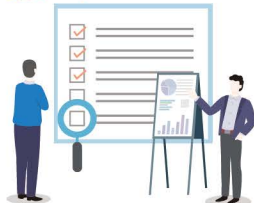
SERVICE サービスの流れ

モニタリングおよび擬似格付け（ミステリーコール）結果から、現状のコール対応を可視化し、品質向上を支援します。

※下記は一例です

現状調査

01



ミステリー調査またはモニタリング形式にて、品質調査を実施。PWD独自の調査指標にて対応。※HDI格付け基準での対応も可

改善提案

02



現状調査の結果に基づき、センターの傾向を分析。今後の品質向上支援に向けた改善策を提案。

改善実施

03



対応における基本研修、ロールプレイングを交えた実践研修を実施。センター内課題に対してもアプローチしながら、個々の成長を促す。

効果測定

04



現状調査と同様の基準にて、効果測定を行う。センターの成長度を測り、改善状況や、更なる品質向上に向けたコンサルティングを実施する。

対応品質向上後の期待される効果

1 他社との差別化

2 対応品質の安定化

3 顧客満足度向上(CS)

RESULTS サービス実績例

コールモニタリング

- ▶ 教育の一環
- ▶ お客様向け品質管理のモニタリング
- ▶ 企業依頼によるモニタリング

[年間対応実績] 1,000本以上

ミステリーコール

2006年よりHDIお問い合わせ窓口格付け調査に参画。通算400社以上、年7~8回の頻度で調査を実施。個別のお客様からの依頼に基づいたミステリーコールも実施いたします。

[窓口格付け調査実績] 通算400社以上

Q&A よくあるご質問

Q1. 自社で課題を可視化することの違いは？

A 自社で捉えた課題には、客観的な視点を取り入れることが難しく、課題を可視化しきれいない場合が多いです。弊社では、様々な業界における対応品質の知見があるため、本質的な課題を可視化したうえで、改善策をご提案いたします。

Q2. 品質向上にはどれくらいの期間を要しますか？

A 半年~1年程の期間となります。支援の効果を最大化するためには1年間での支援をおすすめしております。



PERSOL

パーソルワークスデザイン



ヘルプデスクに関するお悩みは
パーソルワークスデザインにお気軽にお問い合わせください

お問い合わせ

パーソルワークスデザイン株式会社

〒171-0014 東京都豊島区池袋2-65-18 池袋WESTビル
営業部 〈TEL〉03-5960-7335

パーソルワークスデザイン 対応品質

検索