

コールセンターIQテスト

本テストは、コールセンターの運営に携わる管理者、企画担当者、マネジャー、スーパーバイザー、トレーナー、各種スペシャリスト向けに、センター運営の知識と常識を評価するために作成したものです。インバウンドのコールセンターを想定して設問が用意されています。漫画を楽しみながら、右の設問を読み、設問が正しいと思えば「ほんと」に、間違っていると思えば「うそ」にチェックを入れて下さい。知らない、何とも言えない場合は「判らない」とお答え下さい。全18問全てに直感的にお答え頂ければ結構です。10分あれば回答できるはずです。

正解とIQレベルをお知りになりたい方は、会社名、所属、連絡先電話番号、[メールアドレスを記載してinfo@epartners.co.jp](mailto:info@epartners.co.jp)まで「IQテスト回答希望」とサブジェクトラインに書いてご連絡下さい。正解を返送致します。

また、ご意見・ご質問も承ります。

本テストの漫画・文章の著作権はイー・パートナーズ有限会社に帰属しています。複製・転載はご遠慮下さい。

では、テストをお楽しみ下さい。

2010年吉日

イー・パートナーズ有限会社

設問番号	イメージ漫画	質問	回答欄
設問 (1)		コールセンターにかかって来る電話の多くは、社内他部署のアクションが引き金になっていることが多い。	<input type="checkbox"/> ほんと <input type="checkbox"/> うそ <input type="checkbox"/> 判らない

コールセンターIQテスト -1-

<p>設問 (1)</p>		<p>コールセンターにかかって来る電話の多くは、社内他部署のアクションが引き金になっていることが多い。</p>	<p><input type="checkbox"/>ほんとは <input type="checkbox"/>うそ <input type="checkbox"/>判らない</p>
<p>設問 (2)</p>	<p>彼女は、クロスセルの「女王」だった……</p>	<p>収益拡大のため、どのようなコールを受ける際にも隙があればクロスセル/アップセルを行うことが望まれる。</p>	<p><input type="checkbox"/>ほんとは <input type="checkbox"/>うそ <input type="checkbox"/>判らない</p>
<p>設問 (3)</p>		<p>コールセンターでは社内標準として決められたルールに厳格に従い顧客対応を行うべきであり、例外は許すべきではない。</p>	<p><input type="checkbox"/>ほんとは <input type="checkbox"/>うそ <input type="checkbox"/>判らない</p>
<p>設問 (4)</p>		<p>ミステリーショッパーは直ぐそれと判るもの。対応品質チェックにはあまり効果はないと心得ておいた方が良い。</p>	<p><input type="checkbox"/>ほんとは <input type="checkbox"/>うそ <input type="checkbox"/>判らない</p>
<p>設問 (5)</p>		<p>つながりやすさを判定する指標は放棄率が重要だ。一部の顧客のために常にサービスレベル(X%のコールをY秒以内に応答するという指標)を気にする必要はない。</p>	<p><input type="checkbox"/>ほんとは <input type="checkbox"/>うそ <input type="checkbox"/>判らない</p>

コールセンターIQテスト -2-

<p>設問 (6)</p>	<p>私は、正しい手続きをご案内したのですが、お客様はご不満のようですね。ごめんなさいね。</p> <p>そうなんだよ。ほとんどのお客様は、当社の「正しい」やり方に合わせてくれないんだよ。</p>	<p>マニュアルに則った対応を徹底することが、全体的な対応レベル向上につながり、ひいては顧客も満足することになる。</p>	<p><input type="checkbox"/>ほんとう</p> <p><input type="checkbox"/>うそ</p> <p><input type="checkbox"/>判らない</p>
<p>設問 (7)</p>	<p>ご覧の通り、この「トラップドア」はキューを最小限にするために大いに活躍してくれているんですよ！</p>	<p>計画以上にコールが集中し、どうにもエージェントの手が空かない場合、キューにも入れずビジー返しをすることもテクニックである。</p>	<p><input type="checkbox"/>ほんとう</p> <p><input type="checkbox"/>うそ</p> <p><input type="checkbox"/>判らない</p>
<p>設問 (8)</p>	<p>スクリーンポップアップの表示 大変お怒りのお客様</p>	<p>サービスレベルを悪くする悪循環に陥る場合、往々にしてASA(平均接続時間)が長いので、最長待ち受けコール等キューの状態は常々注意を払うべきだ。</p>	<p><input type="checkbox"/>ほんとう</p> <p><input type="checkbox"/>うそ</p> <p><input type="checkbox"/>判らない</p>
<p>設問 (9)</p>	<p>...お客様...誠に申し上げにくいのですが、わたくしがお客様とお話できるのは、あと2秒となっております...</p> <p>TICK TICK TICK...</p>	<p>エージェントにはATT(平均通話時間)以内に全ての通話が終わるよう指導すべきだ。</p>	<p><input type="checkbox"/>ほんとう</p> <p><input type="checkbox"/>うそ</p> <p><input type="checkbox"/>判らない</p>
<p>設問 (10)</p>	<p>既報に申しあげたにもかかわらず、弊社のコールセンターには何も起こらずにそのまま放置されていることが判明しました。</p>	<p>センターにはコール履歴や顧客情報、品質管理データに管理予算その他データが点在している。あまり多いので必要に応じて適宜レポートすれば十分だ。</p>	<p><input type="checkbox"/>ほんとう</p> <p><input type="checkbox"/>うそ</p> <p><input type="checkbox"/>判らない</p>

コールセンターIQテスト -3-

<p>設問 (11)</p>		<p>たった1人のエージェントの影響で対応品質もサービスレベルも大いに影響を受けることがある。</p>	<p><input type="checkbox"/>ほんとは <input type="checkbox"/>うそ <input type="checkbox"/>判らない</p>
<p>設問 (12)</p>		<p>コールセンターにかかって来るコールから経営層が学ぶことも多く、通話録音を聞くことも重要だ。</p>	<p><input type="checkbox"/>ほんとは <input type="checkbox"/>うそ <input type="checkbox"/>判らない</p>
<p>設問 (13)</p>		<p>IVR(音声応答装置)や音声認識は、まだまだ精度が低く、年配者にも受けが悪いのであまり使うべきではない。</p>	<p><input type="checkbox"/>ほんとは <input type="checkbox"/>うそ <input type="checkbox"/>判らない</p>
<p>設問 (14)</p>		<p>コールセンターにかかって来るコールの内容は、特定の問い合わせではなく、理由も混在しているので「コール・リーズン」として体系的に分類することはできない。</p>	<p><input type="checkbox"/>ほんとは <input type="checkbox"/>うそ <input type="checkbox"/>判らない</p>
<p>設問 (15)</p>		<p>問い合わせの内容に応じて、経営層や社内他部署への連絡が必要なものはそのまま聞き置いてレポートするか転送すればよい。</p>	<p><input type="checkbox"/>ほんとは <input type="checkbox"/>うそ <input type="checkbox"/>判らない</p>

