



コールセンターのCX向上を実現する
応対品質向上サービス

こんなお悩みをお抱えの皆様へ

✓ お客様満足度を向上させたい

✓ 自社の対応の強み・弱みを明確にし、課題を可視化したい

✓ モニタリング手法に課題があり、解決策を検討している

✓ 自社の対応評価シートを見直したい

高品質を維持し続けている **SPCC** のノウハウをご提供し
CX向上をご支援いたします

SPCCの強み

本社主導による 品質管理

- ・ 品質管理専門部署主導で品質改善のPDCAサイクル継続
- ・ 自社+大手パートナー会社の品質管理担当のノウハウを集約

高品質

- ・ CS調査90%以上
- ・ HDI調査
最高評価三つ星を取得

お客様に寄り添った 対応を実現

- ・ CS調査、NPSを活用した『お客様視点』の品質設計
- ・ セールス品質を高める『ビジネス視点』の品質設計



品質管理“専門部署”のノウハウと
HDI調査最高評価の三つ星取得実績があります

サービス内容①

モニタリングによる応対品質評価



HDI三つ星取得につながった、
「お客様視点」で貴社オペレーターの
応対品質を評価

客観的に自社の強み・弱みを把握でき、
改善ポイントが明確になるため、
具体的な改善活動を設定いただけます

<サービスご提供までの流れ>

サービス
提供の流れ

①お申込み



②お打合せ

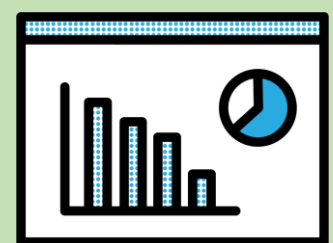


※課題、評価対象通話、
モニタリング方法、
調査期間など

③品質評価



④評価結果報告



※報告会（報告&
質疑応答）1.5時間想定

調査内容や報告資料に関するご要望がございましたら
お打合せの時に聞かせてください

サービス内容②

オリジナル応対評価シート作成/活用サポート



貴社ご要望や実際の応対の音声を確認しながら、業務に合わせたオリジナルの応対評価シートを作成いたします

完成後、応対評価シートの活用方法や評価基準の耳合わせもご支援いたします

<サービスご提供までの流れ>

サービス提供の流れ

①お申込み



②お打合せ

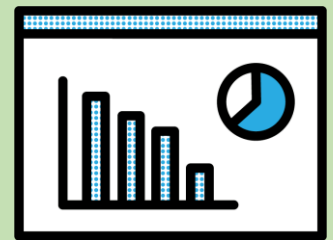


※課題、ご要望、期間など

③応対品質
評価シート作成



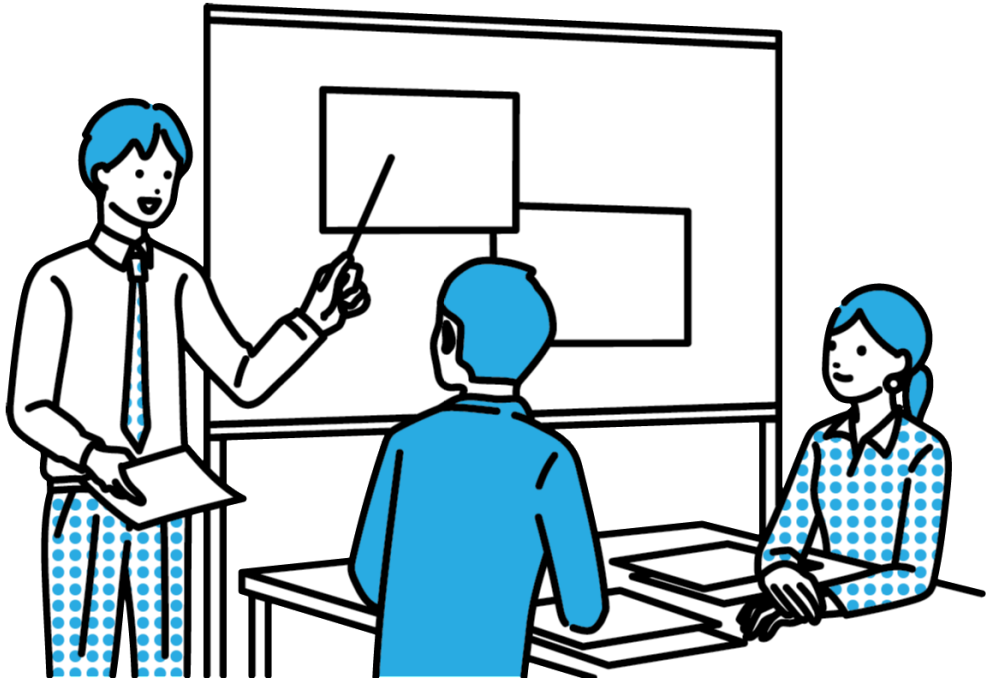
④研修&カリブレ
/評価シート納品



貴社内でそのまま展開できるように
研修カリキュラムも併せてご用意いたします

サービス内容③

【研修】顧客視点のモニタリング実践講座



■概要

SPCC が、これまでに応対品質を向上してきた事例を解説

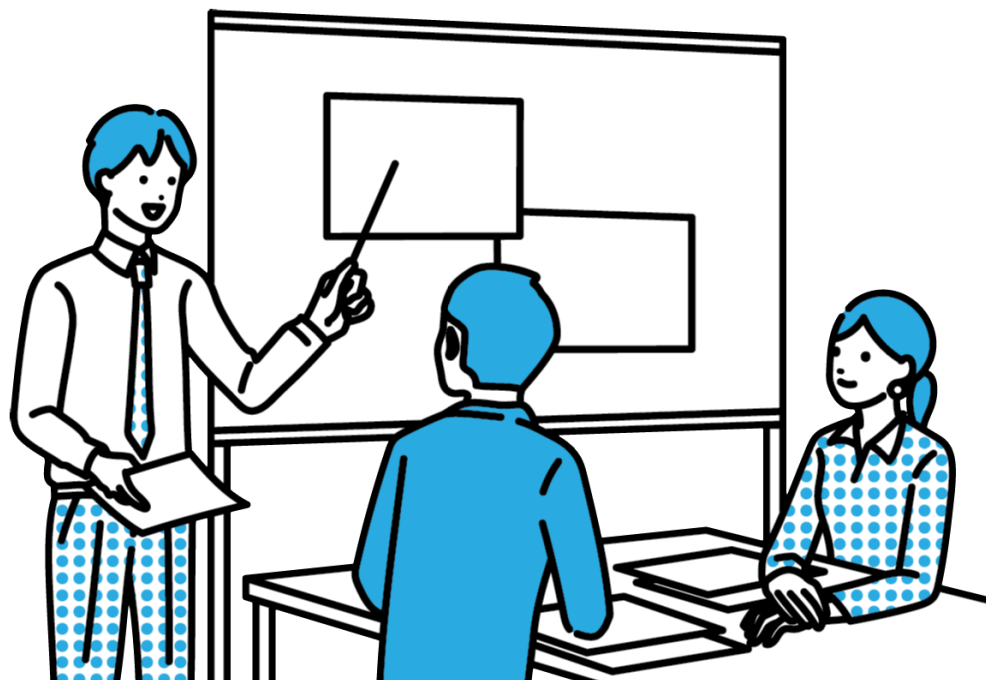
お客様の気持ちを第一にした評価シートのスコアリングやお客様の気持ちに着目するためのコンテンツを使った実習もあります。

■対象

管理者、QA、SV

サービス内容④

【研修】クレーム研修



■概要

クレーム応対に関する心構えや対応方法をクレーム事例を使って解説

クレームに至るお客様の心理、それに応じるためのノウハウを学ぶことで、実践に活かせる研修内容です。

■対象

管理者、SV

< サービスご提供までの流れ >

サービス提供の流れ

①お申込み



②お打合せ



※日程調整、受講人数・
研修形式、精算方法など

③研修受講



貴社状況に応じて、研修形式をカスタマイズします。
ご要望はお打合せの時に聞かせください。

お問い合わせ方法

- SPCCのホームページ問い合わせフォームの「問い合わせ内容」欄に「応対品質向上サービス」と記入いただきご連絡下さい。

<https://www.spcc-sp.com/contact/>