

順番	事象	観点	カテゴリ	項目
1	1 お客さまの一度の説明でオペレーターは正しく理解できた。			
1	1 お客さまの意図をオペレーターは把握できた。			
1	1 お客さまの言葉の裏にある、本当の期待をオペレーターは汲み取った。			
1	1 お客さまの曖昧な説明を、適切な質問で整理し明確にした。		理解力	お客さまの意図を、オペレーターは正しく理解した。
1	1 お客さまが何度も説明したり、言い換えたりする必要が無かった。			
1	1 お客さまの説明が明快で分かりやすく、オペレーターは容易に理解できた。			
1	1 お客さまが説明に工夫して、最終的にオペレーターに正しく理解させた。	顧客の要求を		
1	1 まずお客さまを観察し、理解して、何をすべきか構築できた。	正しく理解する		
1	2 お客さまが気持ちよく話せていた。			
1	2 お客さまの話を遮らず、最後までしっかりと聴いていた。			
1	2 オペレーターはオープン/クローズ質問を、効果的に使い分けて話を聴いていた。			
1	2 お客さまの言わんとすることを、上手く整理しながら聴き進めた。	聴き方	オペレーターの適切なサポートで、お客さまは要望を正しく伝えられた。	
1	2 お互いのミスを防ぐための復唱ができていた。			
1	2 オペレーターは自信を持った態度で、しっかりとお客さまをリードしていた。			
1	2 お客さまが安心して話せるよう、オペレーターは相槌や共感フレーズを上手く使っていた。			
2	1 お客さまが欲しい回答を、オペレーターが優先的に提供した。			
2	1 オペレーターは結論を先に話し、次いで詳細の説明をした。			
2	1 お客さまの要望に応えるため、オペレーターは最短の手法で対応した。			
2	1 お客さまが欲しい情報中心のオペレーターの回答だった。	応対手順		お客さまが知りたいこと中心のオペレーターの応対だった。
2	1 お客さまの状況に合わせて、オペレーターは柔軟に対応した。			
2	1 本人確認のタイミングや聴取方法・量が適切だった。			
2	1 選択場面では、お客さまの気持ちや考えを優先して進められた。			
2	1 お客さまが知らないこと、誤解していることについてオペレーターから丁寧な説明があった。			
2	2 オペレーターは会社のルールを順守して対応した。			
2	2 オペレーターは業務手順通りに処理を進めた。	適切な手段で	オペレーターは会社のルールと正しい手順で対応した。	
2	2 本人確認は正しく行われた。	解決のアプローチをとる。		
2	2 オペレーターは独断で判断せず、必要に応じて管理者に確認していた。	ルール順守		
2	2 オペレーターは出来ることと出来ないことを、はっきりとお客さまに伝えた。			
2	2 ルール通りの適切なクロージングだった。			
2	3 オペレーターは、お客さまが聞き取りやすいスピードで話していた。			
2	3 専門用語や社内用語を避け、お客さまに分かりやすい言葉でオペレーター話した。			
2	3 オペレーターは滑舌が良く、明瞭に話していた。			
2	3 オペレーターはしっかりと間を取り、お客さまの反応を見ながら話していた。	話し方	オペレーターの聞き取りやすい話し方で、お客さまは理解しやすかった。	
2	3 オペレーターは、耳障りな話し癖が無かった。			
2	3 オペレーターは、抑揚のある話し方をしていた。			
2	3 オペレーターの自信を持った応対が、説得力を高めていた。			
2	3 お客さまから聞き返されることはなかった。			
3	1 お客さまは、何度も転送されることなく対応された。			
3	1 オペレーターは、所定外の保留なく対応した。			
3	1 オペレーターの保留時間は適切だった。	かかった時間		オペレーターは最小限の中断と適切な応対時間であり、お客さまの不満は表れなかった。
3	1 オペレーターの保留回数は適切だった。			
3	1 お客さまの問題の解決までにかかった時間は妥当だった。			
3	1 お客さまから、回答や対応を急かされることはなかった。	速やかに対応する。		
3	2 お客さまから、同じ説明や質問が何度もされることはなかった。			
3	2 お客さまとオペレーター双方から聞き返すことなく、スムーズに対応できた。			
3	2 オペレーターの説明は簡潔で、回りくどくなかった。			
3	2 オペレーターは迅速に処理・対応していた。	応対の効率性	オペレーターは簡潔な説明やテキパキした応対で、お客さまがストレスを感じている様子は見受けられなかった。	
3	2 オペレーターの応対に重複や、行ったり来たりの応対はなかった。			
3	2 オペレーターは、最後に間違いや確認忘れに気づいてやり直すことはなかった。			
3	2 オペレーターの応対は強引でなく自然で、お客さまが理解しやすいものだった。			

順 番 事象	観点	カテゴリ	項目
4 1 オペレーターはお客さまへ正確な情報を伝えた。		正確性	お客さまはオペレーターから正しい情報を得られ、要望は正しく処理された。
4 1 オペレーターの応対や処理は正しく行われた。			
4 1 お客さまの要望に対応するだけの、適切な知識とスキルをオペレーターは備えていた。			
4 1 お客さまの勘違いや誤解をオペレーターが是正した。			
4 1 問題解決のための最適な回答をお客さまは得られた。		完全性	お客さまの目的はすべて達成され、同じ事案で再び連絡する必要がなかった。
4 2 お客さまの質問や問題はすべて解決した。			
4 2 問題は全て解決しなかったものの、お客さまが納得しうる最低限の解決は出来た。	お客さまの要望を確実に達成する。		
4 2 問合せ内容は一度で解決できない問題であり、一度目の応対としては十分だった。			
4 2 オペレーターの回答は、情報量・質ともに十分だった。		満足度	オペレーターの応対は、お客様を満足させるに十分であり、お客さまから好意的な反応が見られた。
4 2 問題の再発防止策をオペレーターが応対、または助言した。			
4 2 お客さまから再度同じ問合せが来ない十分な応対だった。			
4 3 オペレーターの一度の説明で、お客さまは理解できた。			
4 3 オペレーターの自己中心的な応対でなかった（過剰・無関係な情報提供など）		話しやすさ	オペレーターの友好的な姿勢が、お客さまを安心させ、積極的な会話に導いた。
4 3 お客さまから気持ちのこもった安心、安堵、喜びの感情表現が見られた。			
4 3 不完全ではあるものの、オペレーターの応対にお客さまは納得した。			
4 3 オペレーターの応対は、お客さまの本当の期待に添ったものであった。			
4 3 オペレーターの応対にお客さまは満足し、利用意向を示していた。		関心を示す	お客さまの話に対し、オペレーターが肯定的かつ積極的な姿勢を示していた。
5 1 オペレーターの明るく、感じの良い第一声。			
5 1 発声が明るいトーンで、オペレーターは友好的な雰囲気を作っていた。			
5 1 オペレーターに高圧的、不機嫌、上から目線の話し方はなく、穏やかな態度だった。			
5 1 オペレーターは場の雰囲気に合わせて、くだけた表現を使い分けていた。		受け入れる	オペレーターがお客さまの感情を理解して受け止め、お客さまに寄り添う姿勢を示していた。
5 1 お客さまの口調やスピードに合わせてオペレーターは話していた。			
5 1 オペレーターはお客さまの話したい気持ちを受け止め、聞き役に徹していた。			
5 1 お客さまから陽気な声や饒舌さなど、リラックスしている様子が見て取れた。			
5 2 オペレーターは相槌を打ちながら、お客さまの話を聴いていた。		敬意	オペレーターがお客さまの人格を認め、大切なお客さまとして振る舞っている。
5 2 お客さまの意図をつかむため、オペレーターは積極的に質問していた。			
5 2 復唱や相槌を使い、オペレーターはお客さまの話を理解していることを示していた。			
5 2 オペレーターの復唱や相槌が事務的、儀礼的でなく、自然なものであった。			
5 2 オペレーターの復唱や相槌、質問が効果的にお客さまの話を促していた。		サービスマインド	オペレーターは謙虚かつ協力的な姿勢がお客さまに伝わり、お客さまから好意的な反応が見られた。
5 2 お客さまの感情に合わせたオペレーターの声のトーンから、真剣さが伝わった。			
5 3 お客さまに対し、オペレーターは感謝の気持ちを伝えている。			
5 3 オペレーターは共感と謝辞を使い、お客さまを受け入れる姿勢を示していた。			
5 3 オペレーターの謝辞が儀礼的ではなく、誠意や気持ちが伝わるものであった。		お客さまと良好な関係を築く。	
5 3 オペレーターはお客さまの気持ちを受け止めている。			
5 3 オペレーターは否定的な発言や、一方的な反論はせず、お客さまを理解することに努めていた。			
5 3 お客さまの不満にも、オペレーターは感情的にならず、辛抱強く対応した。			
5 4 オペレーターの適切な敬語を使っていた。		敬意	
5 4 オペレーター社会人として節度のある言葉遣いだった。			
5 4 常にお客さまの名前でオペレーターは話していた。			
5 4 オペレーターはお客さまの話を遮らず、しっかりと聴いていた。			
5 4 お客さまがたとえもどかしい説明になっても、オペレーターはしっかりと待っていた。		サービスマインド	
5 4 オペレーターの話し方は一方的、高圧的、無礼でなかった。			
5 4 オペレーターの言葉やトーンに、人を馬鹿にしたようなものが無かった。			
5 4 お客さまの誤解や間違いに対し、相手が受け入れやすいよう、オペレーターは遠回しに伝えた。			
5 5 オペレーターは終始、お客さまに対し謙虚な姿勢で親切に対応しようとしていた。		サービスマインド	
5 5 お客さまの問題解決に、一貫して協力的な姿勢を示していた。			
5 5 本来の業務範囲は越えているものの、可能な範囲でお客さまの要望に快く応じていた。			
5 5 お客さまの立場に立って、オペレーターは丁寧な話し方をしていた。			
5 5 オペレーターの応対は頑張り過ぎない、かつ自己満足的でない、ほどよい加減だった。		サービスマインド	
5 5 オペレーター最後に感謝の気持ちを伝えて切電した。			
5 5 無用なセールスでお客さまを不快な気分にならせていなかった。			