



信頼を得る電話応対

ミステリー・コール調査のご案内

ミステリー・コール調査とは、一般のお客様に扮した担当者が、店舗(支店)に直接電話を入れ、担当者の電話応対を診断するものです。電話が鳴ってから出るまでのコールの回数や、第一声の声のトーン・印象、架電の目的や要望内容の理解度を細かく診断・調査します。言葉づかいの正しさや、お客様の気持ちに応えるための会話力を診断することで、組織(店)の第一印象のアップと、お客様の架電目的達成に寄与します。組織全体の課題を明確にするとともに、担当者一人ひとりの改善点のアドバイスをしていきます。

一般的な架電調査(MC)

- 電話応対マナーの向上

ミステリー・コール調査の利点

- 組織好感度の向上
- ストレスフリーな会話の達成
- お客様の架電目的達成

3つの特徴

1

22項目の
電話応対チェックリスト
による調査

担当者ごとに
プロのアドバイス

3

×→○だけではなく
本質的組織課題を
提言

**架電目的
達成**
を目指す

★官公庁から金融機関、小売り業、飲食業まで、あらゆる電話応対の場面で調査可能です。

調査のイメージ

※クライアント様の要望により調査項目を加えることができます。

評価対象
カテゴリー
全22項目

担当者初期対応		担当者会話・説明力		担当者印象度
オープニング	保留	話し方・聴き方	オペレーション	クロージング
4項目	3項目	7項目	5項目	3項目

評価基準
評価点

評価基準	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い
評価点	5点	4点	3点	2点	1点

調査の流れ

※調査終了後「調査結果研修」「面談」を別途承ります。(オプション)

日時設定

調査項目設定

架電応対

評価集計

報告書提出
報告会開催

※事前打ち合わせ(日程・項目)

※調査開始(1件約10分)

※集計結果報告

※報告会開催



コンサルティング&研修の総合プロデューサー
おもてなし経営クリエイション・アカデミー®

株式会社 おもてなし経営研究所

〒103-0027 東京都中央区日本橋二丁目1-3 アーバンネット日本橋二丁目ビル10階

TEL : 03-4405-1406 HP : <https://www.omotenashikeiei.co.jp>

お問い合わせはこちらから→

