

応対品質でお悩みの管理者さま必見

コールセンター 応対品質の改善方法 完全ガイド



目次

応対品質の向上が重要視されているのは、コールセンターで高品質なサービスを提供できれば、**企業の最終目標の達成にも大きく貢献できる**からです。

しかし、「応対品質を向上させたいが、どうすれば良いのだろう」と改善方法に悩まれている方も多いのではないのでしょうか。

本資料では、**コールセンターの応対品質を向上させる方法**について具体的に解説します。応対品質を評価する方法や、向上させるポイントについても説明しますので、ぜひ参考にしてください。

P1 目次

P2 コールセンターで管理すべき4つの品質

P3・P4 成功に導く、応対品質改善のロードマップ

P5 応対品質の評価方法

P6 応対品質の改善方法

P7 応対品質改善を定着させるポイント

P8 コールセンターの応対品質改善のポイントをおさらい

P9 パーソルワークスデザインの「応対品質改善コンサルティング」

P10 特別なお案内



コールセンターで 管理すべき 4 つの品質

コールセンターにおける品質とは、クオリティとパフォーマンスに分類され、それぞれ 2 種類あります。多岐に渡るため、適切な管理が難しいと感じる方もいるでしょう。品質の改善を成功させるためには、**改善すべき点を明確にしたうえで施策に取り組む**ことが重要です。まずは、コールセンターにおける品質をおさらいしましょう。

クオリティ（お客様視点）

応対品質 | オペレーターの電話応対の質

コールセンターを効果的に運営するための重要な品質で、**顧客満足度の向上に大きく影響**します。

評価基準例

- しっかりと傾聴を行えているか
- 正確な情報提供を行えているか
- 正しい言葉遣いをしているか

単純な数値化は非常に難しいため、さまざまな評価基準を使い複合的に評価を行います。



接続品質 | 電話のつながりやすさ

日々のコール数をチェックして、**繁忙差に合った回線数の調整と着台数を十分に用意**することで、接続品質の向上が見込めます。

評価基準例

- **応答率** 総入電数に対して応答できたコール数の割合
- **放棄呼率** 応答する前に電話が切れたコール数の割合
- **平均応答時間** 着信からオペレーターが応答するまでの平均

パフォーマンス（企業視点）

処理品質 | オペレーターの業務処理能力の高さ

処理品質を向上させるためには、オペレーターがわかりやすい業務マニュアルを作成し、**精度と速度の両方を高める**ことが大切です。

評価基準例

- **CPH (Call Per Hour)** 1 時間あたりの対応コール数の平均値
- **ATT (Average Talk Time)** 1 コールあたりの平均通話時間
- **ACW (After Call Work)** コール終了後に発生する作業時間の平均値

運営品質 | 組織や管理者の運営の質

具体的な指標としては各社で変わってきますが「**いかに持続的なセンター運営が行われているか**」という評価を行うものです。

評価基準例

- オペレーターの欠勤率
- オペレーターの離職率
- 各社で用意された人事指標

オペレーターの**報酬の見直しや環境の整備**をしましょう。



上記でご紹介したように、品質によって評価視点や改善方法も異なるため、**改善計画を立てて一つずつ改善**していきましょう。次のページより、とくに顧客満足度に直結しやすい応対品質について、具体的な改善方法を解説していきます。

応対品質を改善！

失敗しないためのロードマップ①

応対品質を改善するには、**ステップを踏んで進める**ことが重要です。事前準備から、改善施策を実施するまでの一連の流れを理解しましょう。

まずは、事前準備で欠かせない評価までの流れについて、3ステップでみていきましょう。

STEP-01

評価項目の決定

目標に対する現在の状態を把握するために、評価するチェック項目を決める

1. コールセンターで実現したい顧客接点のビジョンを見直す
2. 評価の基準を決定

例

業務遂行力、印象、提案力、共感力、マナー・ルール など

ポイント

- ✓ 可能な限り、具体的な数値やキーワードを含めた項目にしましょう
- ✓ 20項目程度に絞るのが適切です

STEP-02

認識合わせ

評価者間で評価の差異が生じないように、評価基準を明確にし、認識を合わせる

1. 評価基準を明確に設ける
2. 評価者同士の基準を合わせるために、話し合いを行う

例

5段階評価、加重評価 など

ポイント

- ✓ 評価項目が多い場合、「N/A（ノーアンサー：判定不能）」が生じることもあるため、事前に対処方法の取り決めをしておきましょう

STEP-03

評価

現時点における、品質の問題点を洗い出すために、評価を実施する

1. 評価方法を選定する
2. 選定した方法で評価する

例

社内調査：SVによるモニタリング
外部調査：診断サービス、ミステリーコール など

ポイント

- ✓ 規模や社内のリソース、ビジョンを踏まえて決定しましょう
- ✓ リソース不足、チェック方法に悩む場合は、外部の会社に依頼するのもおすすめです

課題が明確にならないと応対品質の向上には取り組みませんので、まずは、**正しく評価することが応対品質向上の第一歩**となります。

次のページで、問題の把握・改善方法の手順について2ステップでご紹介します。

応対品質を改善!

失敗しないためのロードマップ②

STEP-04

問題点の洗い出し

適切な改善方法を選ぶために、評価の結果から問題点を洗い出し、課題を明確化する

1. 評価が最も高かった質問と、評価が低かった質問をチェックする
2. 応対品質全体のレベルを把握する
3. 個人差のある項目をチェックする

ポイント

- ✓ 手順1～3の視点で結果を分析し、全体・個人における問題点を明らかにしましょう

STEP-05

施策の実行

応対品質の改善に向けた施策を実行する

1. SV や品質管理担当者とオペレーターに結果を共有する
2. 期限を決めて、現状の改善に取り組む

ポイント

- ✓ スムーズなフィードバックができる社内体制を築いておきましょう
- ✓ 定期的に実施することが最も重要です

応対品質改善の流れについて大まかに理解できたことで、改善までにやるべきことが見えてきたのではないのでしょうか。それでは次のページで、よく用いられる評価の方法について詳しく解説します。



応対品質の評価方法の一例

評価方法は、内部評価と外部評価に分類されます。さまざまな評価方法を取り入れることで、総合的な評価ができるようになります。「管理者の工数の確保が難しい」や「外部の視点から評価してもらいたい」という場合には、**外部の会社に依頼するのもおすすめです**。

内部評価

種類

｜録音モニタリング

過去に録音した顧客対応の音声データをモニタリングする方法です。チェックした結果をオペレーターにフィードバックして指導を行います。

｜リアルタイムモニタリング

対応している様子をリアルタイムでモニタリングする方法です。リアルタイムで確認しながら、必要に応じてオペレーターへ指示を出します。

｜顧客アンケート

対応を受けた顧客にアンケートを送付し、評価をしてもらう方法です。SMSの送付や、後日アンケートの架電をするのが一般的です。

特徴

｜自社内のスタッフで対応が完結

直接オペレーションの評価をできるとともに、費用をかけずに実施できます。スモールスタートで始めたいという企業におすすめです。

｜調査者（SVや品質管理担当者）の工数の確保が必要

チェック項目をもとに対応を確認する際、1度で評価しきれず、何度も聞き直す手間が発生します。評価者にとっては長時間集中してチェックする必要があり、負荷の高い調査方法だといえます。

外部評価

種類

｜ミステリーコール

調査業者が第三者のふりをして、対応を受けながら評価する方法です。事前に問い合わせ内容や評価項目を共有しておきます。自社に最適な指標作りから改善の方法の洗い出し・実施までサポートしてくれる会社もあるので、ぜひ活用してみましょう。

｜診断サービス

AIを使用したシステムでオペレーターの対応を評価する方法です。コールセンター全体の傾向と対策を提示してもらえます。

特徴

｜客観的な立場から自社の改善点を洗い出せる

企業が自力では気付くことのできない事項に、着目する機会となります。あらゆる角度から、自社の改善点を洗い出したい場合におすすめです。

｜サービスレベルを向上できる

外部評価により洗い出された改善点を克服することで、これまで以上にサービスレベルの向上が見込めます。

｜競合他社との差別化ができる

依頼格付け調査による外部評価を受けることで、業界別格付け結果との比較分析が可能です。競合他社との差別化を有利に進められます。



応対品質の改善方法

前ページでは、応対品質をどのように調べるのかを説明しました。

では、応対品質のレベルを把握し、課題が明確になったら、どのように改善していけば良いのでしょうか？
このページでは、具体的な改善方法についてご紹介します。

STEP 01-a 事前準備 ビジョンの策定

コールセンターで実現したい、
顧客接点のビジョンを明確にする

ポイント

センター全体で同じ方向を目指す
メッセージを作成し、オペレーターの
共感を得て浸透させましょう。

STEP 01-b 事前準備 KPIの策定

ビジョンを実現するためのKPIを
設定し、達成を目指す

ポイント

誰でも理解しやすいポイントに絞り、
評価やフィードバックを行いやすいよ
うにすると、改善の効果が高まります。

STEP 02 トークスクリプトの 作成・見直し

適切なトークスクリプトを作成し、
内容を随時見直し改善する

1. 顧客のペルソナを設定
2. 応対力が高いオペレーターから
トーク内容を抽出
3. 問い合わせごとにフローチャート
を作成
4. 情報をもとにスクリプトを書き出す
5. ロールプレイで内容をチェック

参考：コールセンターの応対マニュアルや応対テンプレートの種類、
作り方について徹底解説 | パーソルワークスデザイン
<https://www.persol-wd.co.jp/column/callcenter-manual/>



ポイント

顧客からの想定される質問を漏らさ
ず洗い出します。それぞれの対応方
法を決め、オペレーターが見やすい
ように作成しましょう。

STEP 03 ナレッジの 見直し・改善

個々のナレッジを全体で共有し、
全体の業務レベル向上を目指す

1. 顧客応対をする中で分かった、良い
対応例・悪い対応例・顧客ニーズな
どをまとめる
2. センター全体で共有し、マニュアル
やトークスクリプト、Webサイトの
FAQページなどに反映

参考：ナレッジマネジメントの意味や手法、注意点について解説
| パーソルワークスデザイン
<https://www.persol-wd.co.jp/column/knowledgemanagement/>



ポイント

ナレッジを形骸化させないためには、
「現場がスムーズに運用できる体制
を整える」「ナレッジを手軽に共有で
きる仕組みづくりを行う」ことが重要
です。

STEP 04 トレーニングや 研修の実施

品質評価に合わせた“応用研修”を
実施する

フィードバックと連動した内容の研修を
受講させることが重要です。
課題や修正点が把握できていたとして
も、自身の課題と異なる研修内容では、
学びに対するモチベーションが高まら
ず、知識定着度も上がりません。
適切な研修を適切なタイミングで行え
るような運用方法準備しましょう。



ポイント

品質評価のフィードバックを行った
後、期間をあげずに応用研修まで実
施できるよう、コールセンターの環境
づくりを推進していきましょう。

応対品質を向上させるポイント

応対品質の改善は、一回で終わらずに**継続して改善することが最も重要**です。
このページでは、応対品質の改善を定着させ、品質維持・向上させるポイントについて詳しく解説します。

定期的に評価を実施する

頻度は1か月に1回が理想的です。最低でも3か月に1回は実施するようにしましょう。

現状の課題を的確に把握し改善するためにも、定期的に
に**応対品質の評価**をすることが重要です。

調査	品質評価を実施して、現状を把握する
課題	品質評価の結果をもとに、課題を見つける
準備	課題を共有し、改善できるように準備する
実践	課題を意識して、オペレーターが実践する

適切なフィードバックをする

モニタリングで明らかになった評価は、すぐにオペレーターに伝えましょう。そのためには、改善ポイントがすぐに把握しやすい、社内体制を築いておく必要があります。

フィードバックでは、改善してほしい項目だけでなく「良くなった点」や「評価が高かった点」も一緒に伝えてください。そうすることで、オペレーターのモチベーションを下げることなく、改善が促せるはずです。

自動モニタリングシステムを活用する

自動モニタリングでは、評価のキーワード設定や評価ロジックと掛け合わせて品質評価を行います。そのため、評価結果のバラつきの防止や評価作業の時間短縮が実現できます。

作業時間だけでなく、作業の負担も軽減されることで評価件数を拡大し、継続的なモニタリング評価ができるようになるでしょう。

自社で施策を実行し続けるのが難しい場合は、コンサルティングを活用するのもおすすめです

コールセンターでは、SV・品質管理担当者やオペレーターの業務負担が大きく、定期的な評価・フィードバックの時間を確保できないことも多いのではないのでしょうか。そのような場合は、**評価・フィードバックを専門的な視点**で実施してもらえる、**応対品質改善のコンサルティング**を活用するのもおすすめです。

現状調査・分析による弱点や課題の認識、ミステリーコールやモニタリングによる品質チェックなど、**KPIに沿った管理体制を施す**ことが可能です。役職別のスキルアップ研修や、一定の基準をクリアしたSVの紹介など、**教育や採用にかかる負担が軽減される**サービスもあります。

コンサルタントによる調査・分析で情報がわかりやすく整理されると、自社では気付かなかった弱点や課題に気づき、**具体的な対策や改善方法に結びつけられる**ようになるはずです。

ぜひ、うまく活用してみてください。



応対品質の改善を成功させるためのポイントをおさらい

ここまで、応対品質の改善の進め方を詳しく解説してきました。品質評価の実施から品質向上の改善までのポイントを見直してみましょう。

POINT-1

P04 改善までの流れ

応対品質を改善するためには、ステップを踏んで進めることが重要です。目指すべき姿をしっかりと定めて進めていきましょう。

STEP

1. 評価するチェック項目を決める
2. 評価基準を明確にし、認識を合わせる
3. 評価を実施する
4. 評価の結果から問題点を洗い出す
5. 応対品質の改善をする



POINT-2

P05 評価方法の一例

評価方法は、内部評価と外部評価に分類されます。これらは「どれかひとつ」ではなく、さまざまな評価方法を取り入れることで、総合的な評価ができるようになります。

内部評価

録音モニタリング、リアルタイムモニタリング、顧客アンケート

外部評価

ミステリーコール、診断サービス



STEP-3

P06 応対品質の改善方法

自社のコールセンターのあるべき姿（ビジョン）を整理したうえで、評価の結果を踏まえて、応対品質の改善活動を行います。

STEP

1. ビジョンの策定
2. KPIの設定
3. トークスクリプト・ナレッジの改善
4. トレーニングや研修の実施



また、応対品質の改善は、継続して行うことが最も重要です。定期的な実施する運用を構築しておきましょう。

今回はコールセンターの応対品質を改善するにあたって、失敗しないための具体的な改善方法について解説しました。

しかし、実際に改善しようとする、「管理者の工数の確保が難しい…」や「モニタリングをしてみたけれど、なにが高品質の対応か、基準がよくわからない」という悩みをお持ちのご担当者もいらっしゃると思います。

パーソルワークスデザインでは、オペレーターの対応をモニタリングや面談で評価し、個人のスキルに合わせた教育までお任せいただけるサービスをご用意しております。

次のページで詳しく説明いたしますので、参考になさってください。

パーソルワークスデザインの 「応対品質改善」に関するサービス

パーソルワークスデザインでは、コールセンターの応対品質改善に関する支援サービスを多数ご用意しております。応対品質をトータルサポートするサービスや、応対品質管理の自動化を支援するコンサルティングサービス、スタッフ・リーダー教育などございます。

応対品質向上コンサルティング

モニタリングやミステリーコールを実施し、結果をもとに電話応対における現状や品質を調査します。その上で、ロールプレイングなどの研修や、オペレーターとの面談を通して、応対品質の改善を支援いたします。

特長

01 HDI 公認のクオリティ

HDI 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）を取得しており、弊社独自の基準だけでなく、HDI 格付け基準での評価が可能です。

02 幅広い研修形態

未経験者から PM/SV 向けまで広範囲にわたり提供しているため、貴社状況に応じたプログラムをご提案できます。

03 課題の可視化

様々な業界に精通した HDI 公認の専門審査員が、第三者視点のモニタリングやミステリーコールを行い電話応対の課題を可視化することで、オペレーターの成長度を測り、応対品質の改善が見込めます。

合わせて利用してほしい！ おすすめのサービス

自動モニタリングの導入なら

自動モニタリングコンサルティングサービス

応対品質管理の自動化を支援するコンサルティングサービスの提供をしています。HDI サポートセンターアナリストにもとづいた、パーソルワークスデザイン開発の評価指標を用いることで公平性の高い品質管理が可能になります。

詳しくはこちら ▼

<https://www.persol-wd.co.jp/service/helpdesk-callcenter-service/automonitoring-consulting/>

研修の強化なら

スタッフリーダー教育サービス

業界標準を意識した、統一された質の高いサポートサービスを行うための教育を提供しています。スタッフ教育に加えて、優れたリーダーを養成する教育も実施しています。

詳しくはこちら ▼

<https://www.persol-wd.co.jp/service/helpdesk-callcenter-service/staff/>

コールセンターをまるっと委託するなら

カスタマーセンター・サポートセンターサービス

メールや電話、チャットなどの手段で、お客様のサービスや商品の使い方から購入後のサポートまで、多岐にわたるユーザーからのお問合せ対応を代行いたします。

詳しくはこちら ▼

<https://www.persol-wd.co.jp/service/helpdesk-callcenter-service/customer-support/>

特 別 な ご 案 内

当ホワイトペーパーでは解決できなかった
「応対品質の改善」についてのお悩みや疑問にお答えいたします。

参 加 方 法

- 1 資料ダウンロード時にご入力いただいたメールアドレス宛に、個別相談会のご案内をお送りしております。
- 2 ご参加のお日にちを複数候補ご記載の上、ご案内メールに返信してください。
- 3 日程調整ができ次第、担当よりご連絡をいたします。

ご不明点・その他お問い合わせはこちら

パーソルワークスデザイン株式会社
営業部
813683@persol.co.jp





PERSOL

パーソル ワークスデザイン

2023 年 9 月発行

パーソルワークスデザイン株式会社

東京都豊島区池袋 2-65-18 池袋 WEST ビル

<https://www.persol-wd.co.jp/>

© PERSOL WORKS DESIGN CO., LTD. All Rights Reserved.