



# モニタリングの効果と手法



## <研修のポイント>

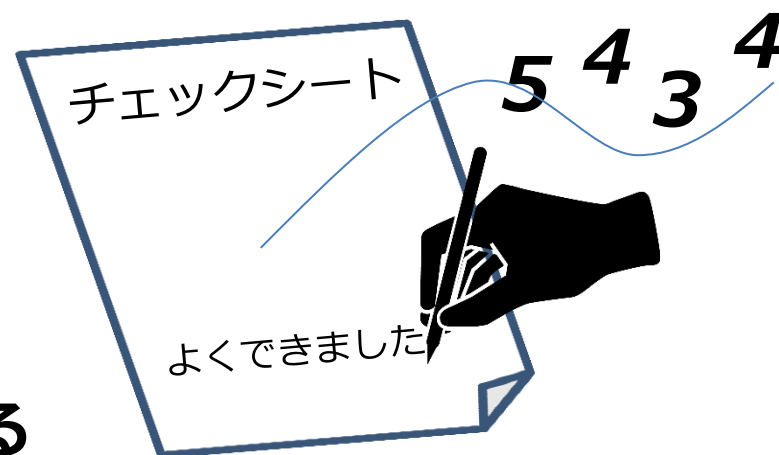
- ・ モニタリングの目的と効果
- ・ モニタリングの種類
- ・ モニタリング評価の進め方
- ・ 評価をする際の注意点

# モニタリングとは

お客様とコミュニケーター（CM）の対応を聴いて、  
CMの強みや改善点を的確に把握すること

## モニタリングの目的

1. 現状を把握する
2. 改善点を把握する
3. モチベーションの維持向上を図る



# モニタリングの効果

1. コミュニケーターへのスキル向上
2. 品質・生産性の向上
3. 顧客満足度の向上



モニタリングは

**センター全体の価値を高めるためにも必要**

# モニタリングの手法

## ① 録音モニタリング

自動録音されている応対音源を聴く

## ② 背面モニタリング

背後からコミュニケーションターの声聴く

## ③ 隣席モニタリング

コミュニケーションターの横でお客様との会話を聴く

