

問題56

スキル・ベース・ルーティングの説明として正しいものは次のうちどれですか。

- (ア) 電話機がオペレーターのスキルを自動判別する。
- (イ) 空き時間にPCでトレーニングできるような教材が提供されている。
- (ウ) あらかじめ設定したスキルの優先順位に従って、コールが振り分けられる。
- (エ) 処理時間が長いオペレーターを発見する。

問題57

コンタクトセンターでは、お客様との対応内容を音声データで継続的に記録する場合があります。その理由として最も適切なものは、次のうちどれですか。

- (ア) 平均通話時間を分析するため
- (イ) 優秀な対応例をホームページで一般に公開するため
- (ウ) 対応内容を評価して品質向上を図るため
- (エ) オペレーターの責任を追求するため

問題58

スキル・ベース・ルーティングを導入することにより期待される効果について、最も適切なものは次のうちどれですか。

- (ア) コール処理の効率性が向上する。
- (イ) ログイン漏れのオペレーターが減少する。
- (ウ) オペレーターのスキルが改善する。
- (エ) 着信の予測精度が向上する。

問題59

スキル・ベース・ルーティングを採用しているコンタクトセンターで、オペレーターであるAさん、Bさん、Cさん、Dさんに以下のようなスキル設定を行いました。この状況を説明する文章として最も適切なものは、次のうちどれですか。

スキルグループ	Aさん	Bさん	Cさん	Dさん
商品注文受付	○	○	○	○
料金問い合わせ受付		○	○	
配送受付			○	○
修理受付	○		○	○

- (ア) 商品注文のコールが着信しないオペレーターがいる。
- (イ) Bさんには3種類のコールが着信する。
- (ウ) 配送受付のコールはBさんとCさんに着信する。
- (エ) Dさんには料金問い合わせ受付コールは着信しない。