

SM-5 顧客の離反				
コンピテンシーレベル	OP:2	SV:3	OMP:4	CAP:2
1	<ul style="list-style-type: none"> 顧客の離反はどのような時に発生するか理解している 			
2	<ul style="list-style-type: none"> 企業や製品、コンタクトセンターに対する顧客からの不満が発生した場合に、その理由を正しく聴き取り、記録し、報告できる 顧客からの不満内容について分析し、報告できる 			
3	<ul style="list-style-type: none"> 顧客からの苦情やクレーム、不満が発生した原因を調査し、改善できる 顧客からの苦情やクレーム、不満に対するリカバリーが適切に行われているかアンケート調査などにより分析できる 			
4	<ul style="list-style-type: none"> 顧客離反が起こる要因について、事例を含めて指導できる 顧客からの苦情やクレーム、不満が発生した場合の対応について指導できる 			
SM-6 苦情・クレーム対応				
コンピテンシーレベル	OP:1	SV:2	OMP:4	CAP:2
1	<ul style="list-style-type: none"> 苦情・クレームの適切な対応の重要性について理解している 苦情・クレーム処理の基本的な原則について理解している 			
2	<ul style="list-style-type: none"> 苦情案件や問題案件を識別できる 定型的な苦情案件を処理することができる 			
3	<ul style="list-style-type: none"> 苦情・クレームの種類や内容のタイプを類型化し、定義することができる 苦情・クレームの分類や件数、対応者に必要なスキルを把握し、コンタクトセンターの構築や人材育成プランに反映させることができる 非定型的苦情案件について、適切なエスカレーションを含め、コンタクトセンター内で求められる対応ができる 			
4	<ul style="list-style-type: none"> 苦情・クレームの発生を管理し、適切な対応処理を指導できる 頻発している問題の根本原因を特定するための分析ができる 複雑な苦情・クレームに対して、対応方針を策定できる 苦情・クレーム処理結果を把握し、プロセスの改善活動を行うことができる 非定型的苦情案件について、関連する部門と調整しつつ、対応の終了まで行うことができる 			
SM-7 カスタマーハラスメント				
コンピテンシーレベル	OP:2	SV:3	OMP:4	CAP:2
1	<ul style="list-style-type: none"> カスタマーハラスメントの意味を理解している カスタマーハラスメントについての社内ルールを理解している 			
2	<ul style="list-style-type: none"> カスタマーハラスメントが発生した時に社内ルールに沿った対応を行うことができる 			
3	<ul style="list-style-type: none"> カスタマーハラスメントを対応したオペレーターのケアを実施できる カスタマーハラスメントの運用ルールを評価し、改善できる 			
4	<ul style="list-style-type: none"> カスタマーハラスメントが発生した場合の社内運用ルールを構築できる カスタマーハラスメントが発生した場合の運用について指導できる 			
SM-8 サービスサイエンス				
コンピテンシーレベル	OP:1	SV:2	OMP:4	CAP:2
1	<ul style="list-style-type: none"> 顧客の期待と顧客満足の関係を理解している サービスの生産性向上となる改善を提案できる 			
2	<ul style="list-style-type: none"> 顧客の期待に応える対応を理解し、実践できる 運用プロセスの課題点を捉え、改善についての提案ができる 			
3	<ul style="list-style-type: none"> サービス提供の各プロセス単位で顧客の期待を理解し、改善活動ができる 			
4	<ul style="list-style-type: none"> コンタクトセンターが提供するサービスの価値について評価し、改善ができる 新たなサービスやビジネスモデルについて提案できる 			
SM-9 グッズ・ドミナント・ロジックとサービス・ドミナント・ロジック				
コンピテンシーレベル	OP:1	SV:2	OMP:4	CAP:2
1	<ul style="list-style-type: none"> サービス・ドミナント・ロジックについて理解している 			
2	<ul style="list-style-type: none"> 顧客視点での対応を実践できる 顧客との協働を理解し、顧客の立場に立った対応を実践できる 			
3	<ul style="list-style-type: none"> 顧客支援のための取り組みを理解し、自社製品やサービス価値を高めるための改善や提案ができる 			
4	<ul style="list-style-type: none"> サービス・ドミナント・ロジックの重要性について指導できる 			