

添付資料⑦

ABCソフトウェア株式会社様

提案書

2003年8月28日

(株)ハーマン・インターナショナル・ジャパン

貴社の課題

顧客からの電話に対する
技術サポートスタッフの対応
について下記の2つの問題あり
改善したい

- (1) 現場で処理できず
マネジメントに上がってくる
コールが多すぎる
- (2) 長電話が多すぎるので
電話の時間を短縮したい

本提案の目的

顧客対応改善への
具体的方策

問題の原因

技術サポートスタッフがSE出身の為、コミュニケーション能力が不足し、多様な顧客(ソフトに対する知識レベルや対応してもらいたいニーズが異なる)に対して、相手のニーズに応じた柔軟な対応が出来ていない。

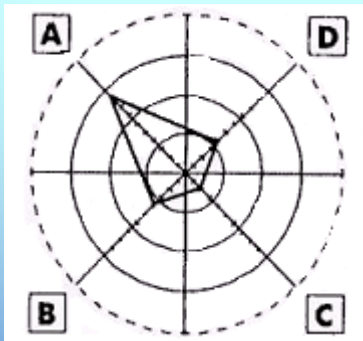


コミュニケーション改善 ハーマンモデル適用事例

XYZソフトウェア会社
技術サポートセンター60人
へのトレーニング実施

HBDI(脳優勢度調査)

60人の平均プロフィール



トレーニング



- ①電話での話し方、内容により相手の思考の好みを判定するスキルアップ
- ②相手のタイプ、ニーズに応じた受け答えの訓練、特に右脳的コミュニケーション力強化（フレンドリー、熱意を持つこと、フレキシブル）
- ③電話の終らせ方の訓練

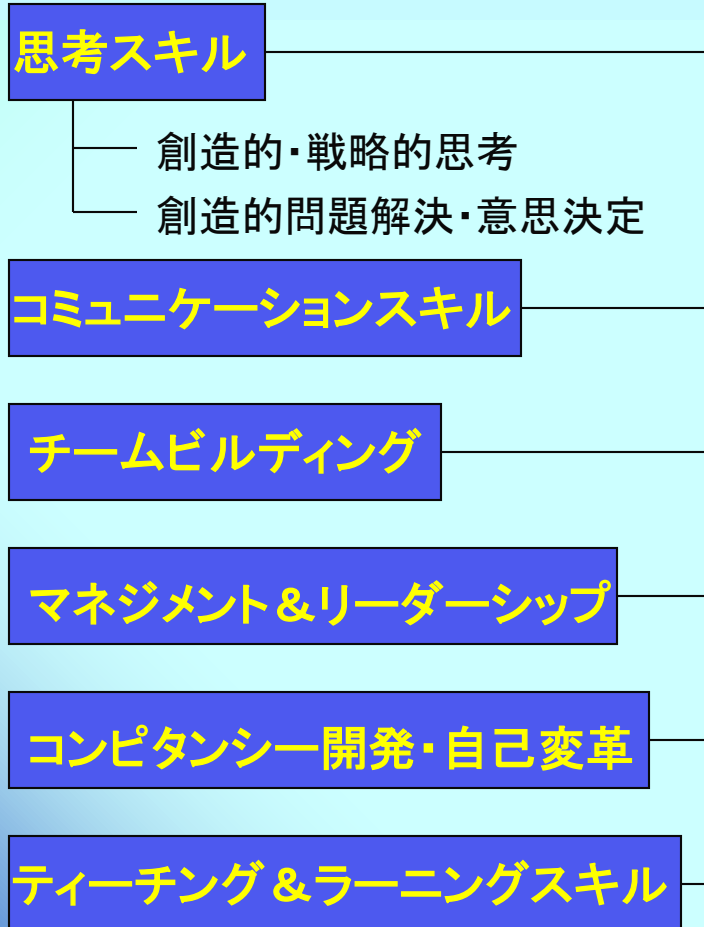
成果

- ①顧客満足度の大幅向上
- ②コール時間が39%短縮



HIJの提供プログラム

21世紀型企业で要求されるスキル



HIJ提供コース／教材

