

Customer Service + Candidate Report

受検者氏名：

Sample Candidate

免責事項：

これらのページに含まれる情報は本質的に機密であり、関係者または許可された者のみを対象としたものです。

適切な資格を持つ専門家からの助言に代わるものとしてこの報告書の情報に頼らないでください。特定の事柄について具体的な質問がある場合は、適切な資格を持つ専門家に相談してください。

説明

このレポートは、仕事で成果を上げるために重要と考えられる各コンピテンシーについて、相対的に見たあなたの強みと弱みに関する情報を提供する目的で構成されています。さらに、あなたが職場で優れた成果を出すために役立つ実践的ヒントや提案も含まれています。

得点は、あなたの回答を弊社データベースにある受検者データと比較したものです。あなたが受けたアセスメントは、約30年間にわたって蓄積された統計データと分析によって、妥当性が科学的に検証されたものです。項目の得点が高い人は、レポートに記述された重要領域でより優れた仕事をする傾向があります。

各項目に記載された能力開発のヒントは、あなたのスキル向上に役立てていただくことを意図しています。得点の高低に関わらず、私たちは皆、適切な能力向上策に従って改善の必要な領域に戦略的かつ集中的に取り組むことによって、職務パフォーマンスを改善できます。「自身の能力向上に打ち込む」とは、自発性と能力開発計画立案を意味し、その両方が職務パフォーマンスに重要です。このフィードバックを用いて、あなたの仕事上の目標と目的に関連した、具体的な能力開発計画を作成してください。人は一晩で成長するものではありません。一度にすべてをこなそうとは思わないでください。得点が「紫ゾーン」に入っている場合は、あなたが特に努力して伸ばした方が良いと思われる領域である可能性があります。高得点の項目についても、能力開発のヒントを参考にしてさらに強みを活かすようにしてください。

問題解決

3

顧客を問題解決に導く行動をとる傾向を測定しています。顧客のニーズを特定すること、顧客を教育すること、お互いが受け入れることができる解決策を提示すること、問題解決を確実にすること、将来の問題を予測することなどが含まれます。

この得点は、あなたが顧客の話した問題を言葉通りに受け入れる、または、問題をよく理解するために追加で情報を集めることなく憶測をする傾向があることを示唆しています。あなたは、顧客のニーズを完全に満たすものではない解決策や、会社の規定や手順に沿わない解決策を提案する場合があります。

- 顧客の問題について深掘りする質問をし、リソースを活用して追加情報を見つけ、問題をよりよく理解しましょう。
- 顧客に何かを提案したり解決策を提示したりする際、関連する会社の規定や手順を見直して、その解決策が顧客のニーズと会社の要求に沿ったものであり、双方にとって有益であることを確認してください。顧客に対し、解決策がニーズを満たすものであるか確認しましょう。
- 顧客のニーズを満たす代替案を見つけ、顧客を教育することができるように、それぞれの選択肢のメリットとリスクを理解しましょう。

サービス志向

5

顧客の問題に対しオーナーシップを持ち、顧客を擁護し、適切な雰囲気、肯定的な言葉遣い、感受性、敬意をもって顧客と関わるといった行動をとる傾向を測定しています。

この得点は、あなたが顧客と関わる際に、他の人よりも熱心な姿勢を見せない、または、適切な雰囲気を作ろうとしない傾向があることを示唆しています。あなたは顧客が支援されていると感じるような対応をしたり、問題解決を保証したりすることなく、問題に対処しようとする可能性があります。そうすることで、時には顧客にとって、力を貸すことに興味がない、あるいは気乗りしないように見える場合があります。

- すべての通話で誠実で親しみやすい挨拶をし、前向きな雰囲気を作りましょう。
- 他の人が原因で発生したものであっても、顧客の置かれた状況に責任を持ちましょう。自分に顧客のニーズを満たす能力があるかどうかについて確信が持てないことを示唆する言葉を使うのは避けてください。
- 顧客のどんな状況があなたを苛立たせるかを特定し、それらの問題に前向きに取り組む方法を身につけましょう。難しい状況や好ましくない状況に対する否定的な考え方を変えるため、肯定的な言葉を使うようにします。

他者を理解する *



他者の反応や視点を理解するために、他者の行動をどの程度観察・分析しているかを測定しています。

他者の行動や反応、視点を積極的に理解しようとしないう可能性があります。

- 他者が疑問や問題を取り上げたら、その人の立場に立つようにしましょう。その人の視点で考えるのです。その人がなぜ特定の視点から物事を見るのかを考えて、動機になったものを理解するようにしましょう。
- 他者とのやり取りに注意を払きましょう。そうすることで、同僚との関係をよりよく理解できるようになります。他者の持つ異なる背景や、その背景がその人たちの関係に与えている影響について考えましょう。

注意深く耳を傾ける *



どの程度忍耐強く、注意深く耳を傾けているかを測定しています。

話し手になろうとし、不適切なタイミングで他者の話を遮る可能性があります。意見をまとめるのが早すぎる場合があります。

- 友人や知人に、考えていることを話してもらおうよう促してください。話をよく聞き、なるべく割り込まないようにしてください。相手の状況と、それに関する相手の気持ちを要約するようにしてください。相手の気持ちや考えをどれほど正確に汲み取れたか、相手からフィードバックを得てください。
- 話を聞くときは、話している人の方を向いてアイコンタクトを取ってください。話に割り込まないようにします。相手が話し終わるのを待ってから質問します。相手が話しているときに質問を書き留めると役立つかもしれません。

倫理的に行動する*



プレッシャーや相反する思惑にかかわらず、一定の行動基準を守る度合いを測定しています。

認められている行動基準に沿って行動しない、または、個人的あるいは組織的な利益のために確立された原則について妥協する可能性があります。

- 倫理規定や基準について、自身が理解していることを考慮してください。これらの規定に反するような行動をしたことがありますか。基準に確信がない場合は、上司に倫理観が問われる状況の例を挙げてもらってください。これらの問題が発生したときに、上司に対処を手伝ってもらうこともできます。
- 倫理基準や規則に従うことは時として妨げに思えることもありますが、これらの規定を遵守することが不可欠です。倫理規則に従うのは容易いと感じるか、それとも自分自身の考えに従う傾向があるかを考えてください。倫理観が高いと思う人のことを考えてください。そこから何を学べますか。

好印象を与える*



好印象を与えるために自らの行動をどの程度管理しているかを測定しています。

今のありのままの姿を見せることを好み、他者からどう見られるかを気にしない可能性があります。

- 適切な服装をしてください。周囲の人の服装に注目し、組織のイメージと一致するか超える服装や外見を維持するようにしてください。
- 全員に優しくしましょう。相手が自分自身よりも重要ではないと考えて、対応を変えないように注意してください。他者に与える印象を管理する方法の一つは、一貫して礼儀正しく誠実に接することです。

情報を分析する *

3

データや状況を理解するために、重要な要素を特定し、情報を統合する度合いを測定しています。

この得点は、行動面のアセスメントと知的能力テストの両方の得点を含む総合得点です。

情報の分析を含む業務を避けたり困難だと感じたり、そのような業務をしている時に進捗が遅れたりするかもしれません。

- 情報分析が上手な人を見つけ、特に困難な事柄や問題を一緒に解決してもらえよう頼んでみてください。その人がどのような手順で分析を行ったかを記録しておきます。次に分析を行う際には、その人にあなたのやり方を見てもらい、改善方法について助言をもらえないかどうか頼んでみましょう。
- 改善の余地がある手順や方針を選んでください。あなたが状況を理解するために使えそうな情報を求め、手順や方針を改善する変更点をいくつか提案してください。その提案を上司に見せ、あなたの分析についてのフィードバックを求めてみましょう。

素早く学習する *

5

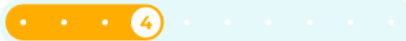
新しい情報や技術を習得することがどの程度容易かを測定しています。

この得点は、行動面のアセスメントと知的能力テストの両方の得点を含む総合得点です。

あなたは、新しい情報を吸収することが難しく、完全に理解するまでにじっくり考える時間が必要かもしれません。

- 何か新しいことを学んだら、メモを取りましょう。理解できないことがあれば、わからないままにならないよう説明を求めてください。メモは常に見返し、わかりやすく簡潔な内容であることを確認しましょう。
- 新しい作業手順やプロセスを学んだ後、箇条書きで要点をまとめるようにします。書類に素早く目を通して重要な情報を抜き出す方法を習得してください。

高い品質基準で仕事をする *

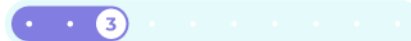


高い品質で仕事をする度合いを測定しています。

あなたは、仕事の質をあまり意識せず、作業がすべて適切に行われていなくても気にならないかもしれません。

- あなたが所属する組織の品質へのアプローチを確認し、その基準を満たすためにはどうすべきかを考えてください。その基準が設けられている理由について、上司と話し合ってみましょう。あなた自身がその基準に賛成できなくても、組織にとってどのような利点があるのかを、よく考えてみてください。
- 完成した仕事を提出するプロセスについて考えてみましょう。要求事項をどの程度まで満たせたかを見直すために、時間をとっていますか？仕事が完成したと判断する前に、求められていることを満たしているかどうかを必ず丁寧に見直しましょう。

文化の違いに適応する *



異文化の人々に興味を持ち、うまく関わるができる度合いを測定しています。

自分自身に似ているグループのみと付き合いを選ぶ可能性があり、異なる背景や文化を持つ人々と仕事することを避ける場合があります。

- 文化的背景が異なる人々と交流するときに自身の行動を調整できるようにするために、旅行や書籍、映画、テレビドキュメンタリーなどで異文化とその価値観について学んでください。地元の文化イベントに参加してみてください。
- 異文化の人々と接する際の社会規範やビジネス規範における文化の違いについて知りましょう。こうした文化の違いに敬意を示すために、自身の行動をどのように修正できるかを考えてください。