

Customer Service + Detailed Report

受検者氏名：

Sample Candidate



パーセンタイル：4%

✕ 推薦しない

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

本レポートは機密情報であり、その内容は受検者の職場における行動の予測に役立てることを目的としたものです。本ソリューションレポートに含まれるアセスメント各部分の重み付けは均等ではありません。予めご了承ください。アセスメント部分のいくつかは幅広い行動を測定しており、いくつかはより狭い行動を測定しています。アスタリスク (*) の付いているコンピテンシーは、より狭い行動測定です。それらの行動も総合点を構成する重要な部分ですが、本ソリューションの他の部分と比べると重み付けは小さいです。SHLの研究によると、この重み付けが受検者の職務パフォーマンスを最も的確に予測できます。このレポート（採点等）やSHLのその他の製品の詳細情報については、弊社担当者までお問い合わせください。

問題解決

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。



他の受検者と比較して、問題を深く理解するために問題を深掘りせず、または追加の情報を探すことなく、顧客が話した問題に集中する可能性が高いです。時々、顧客のニーズに適切に対処できない解決策を提供したり、規約や手順に合っていない対応を勧めたりする可能性があります。顧客が満足できるまで問題が完全に解決したかを確認することなく会話を終える可能性があります。

サービス志向

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。



他の受検者と比較して、初めに時間を取って顧客が助けられている、大切にされていると感じるようにすることなく、顧客の問題を解決しようとする可能性があります。現実的なあるいは警戒的な態度で問題を捉える傾向があり、否定的なあるいは不確かな言葉を使う可能性があります。結果として、顧客を助けることに気が進まない、あるいは興味がないという印象を顧客に与えるかもしれません。

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る可能性があります。

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。



自分が話す側になることを好み、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。自分の意見をまとめるのが早すぎる場合があります。

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する可能性は低く、個人的利益や組織的利益のために確立された原則について進んで妥協します。

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。

情報を分析する *

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ときに進捗が遅れたりするかもしれません。

素早く学習する *

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。



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。

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。



仕事の質を意識しておらず、作業がすべて適切に行われていなくても気にしないかもしれません。

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うこと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をするのを避ける場合があります。