

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

5

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、あなたがほとんどの場合、顧客が話した問題を解決するために必要な情報を部分的に集めるものの、根底にある原因については常に特定できるわけではない可能性があることを示唆しています。あなたは通常、顧客に選択肢を説明し、会社の規定と手順に沿った解決策を提案します。直近の問題が解決したことを確認するものの、将来起こりうる問題を予測することはできない可能性があります。

- 問題の根底にある理由とそれを踏まえた解決方法を見つけ出すために、どのような質問をするとよいかを学びましょう。
- 顧客の置かれている状況について、最も一般的な状況を思い浮かべます。そのような状況で、顧客に生じやすい問題の一覧を作成し、解決策についてブレインストーミングをしましょう。
- 誰かがあなたに問題を提示した際には、状況を広い視点で見て、その人が将来直面する可能性がある問題について考えてください。直近の問題と合わせて、将来起こりうる問題に積極的に対処することができる方法を考えましょう。

サービス志向

4

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、あなたは通常、熱意を持ち礼儀正しく顧客に接していることを示唆しています。時々、難しい顧客に対して我慢できない場合があるかもしれません。あなたが顧客の問題解決を支援しようとしていることを、顧客に十分に分かってもらう機会を逃している可能性があります。

- 特に苛立ったり我慢できないように感じ始めたりしたら、通話が終わるまで肯定的な態度を保ちましょう。
- 顧客を助けたいという強い思いを持つ傾向があるので、自信を持って接しましょう。あなたが顧客を助けることに最大限の努力を払う姿勢は、顧客に安心感を与えます。
- 顧客の立場になって、なぜその人が苛立ったり怒ったりしているかを理解しましょう。誰かが苦情を言ったり、機嫌を損ねていたりする際に、あなたが普段どのように反応しているかに注意を払いましょう。そのような状況において、心からの共感や気配りを伝えることができるように練習しましょう。

他者を理解する *

3

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。

他者の行動を理解しようとし、他者の視点がある程度認識している傾向があります。

- 難しい状況で、他の誰かとやり取りをする場合は、その人が見せる行動に細心の注意を払ってください。その人が直面している状況が、どのようにその人の行動につながっているか考えてみましょう。その人が言わなければならないことを聞くことで、理解していることを示しましょう。
- 他者の行動を理解しようとするとき、あなたが過去に経験した似た状況を思い出して、どのように反応したか考えてみましょう。もし似た状況を思い出すのが難しいようであれば、相手が話すことを聞き、あなたが理解しようとしていることを伝えるだけでもいいでしょう。

注意深く耳を傾ける *

4

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。

話を遮ることは最低限であり、他者の話を聞く傾向があります。意見をまとめる前に、他者の視点を理解しようとしています。

- 他者に耳を傾けることが求められた状況にいるあなたを目撃した同僚に対し、あなたの傾聴に関する傾向についてコメントを求めてください。話の腰を折る、自分のアイデアを性急に押し出す、相手の発言を代わりに終わらせる、全体的に会話を支配するといったことはないでしょうか。話を聞いていることを相手にどのように示したか考えてください。
- 他者の話を聞く練習をしてください。相手が話しているときに割り込まないようにしてください。意見を持つ前に、相手が話し終わるまで待ってください。新しいテクニックを実践するときは、相手の反応によく注意してください。あなたに対して好意的に反応しているように見えますか。それとも悪い影響を与えているように見えますか。効果的にできている部分と改善すべき部分を考えて、それらの行動に集中してください。

倫理的に行動する*

5

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。

あなたは、認められている基準に従って原則を守る傾向がありますが、どの基準を守るかは状況によって異なる可能性があります。

- 自身の主義に異議を唱えられたときのことを考えてください。自身の倫理基準に反する行動を止めた要因は何ですか。他にも倫理規則を破ったことがありますか。「グレー」な状況で、特定の行動をとることが倫理慣行に反するかどうか確信が持てない場合、あなたはどのようにしますか。
- 倫理規定に違反するかもしれないことをする前に、立ち止まってその結果について考えてください。自身の倫理的価値観が組織の価値観と一致するかどうかを考えてください。隔たりがある場合は、その差を埋める方法を考えてください。

好印象を与える*

3

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。

あなたは、見た目気に遣い、好印象を与える傾向があります。

- 他者から学びます。様々なタイプの人に対してプロらしい振る舞いをうまく維持しているように見える同僚や友人を特定します。その人と他者の関わりを観察してください。学んだことに基づいて、あなた自身の行動をどのように向上させることができるでしょうか。
- 前向きな姿勢を維持してください。特に顧客と話すときは、前向きでいることが大切です。不満やじれったさを感じ始めたときは、冷静になる方法を学び、自身の身振り手振りや声のトーンを考えて、落ち着くようにしてください。

情報を分析する *

4

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。

あなたは、情報の分析・統合、解決策を見出すことを含む業務に進んで取り組む傾向があります。

- 最近あなたが対応した問題について考えてみます。その問題を解決するためにあなたが集めた情報について、よく考えてください。その情報は、問題を解決するのに十分でしたか？その問題の解決に役立つ、どのような情報をほかに集めることができたでしょうか？あなたが集めた情報で結局役に立たなかったのは、どのような情報でしたか？
- 職場の同僚の中から、問題分析のスキルが特に優れていると思う人を見つけ、その人と協力して問題を解決してみましょう。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。その記録を基にその人の手法について話し合い、その人がそのように問題に取り組んだ理由をより良く理解してください。

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。

あなたは、新しい情報を吸収し理解する傾向があります。

- 何かをする手順を見せてもらったら、メモを取って後で見返せるようにしておきます。理解が難しい場合は、別の形で説明するようその人に頼んでください。
- 特に難しい手順やプロセスを習得する際は、十分な時間を取ります。時間があるときに練習しましょう。与えられたマニュアルなどは数回、目を通してください。後で必要になりそうな重要な情報には、マーカーや付箋で印を付けておきましょう。

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、高い品質で仕事をする傾向があります。

- 質の高い結果を出せなかったプロジェクトを選んでください。綿密に見直し、それをもとに今後のプロジェクトで細かなチェックや承認を行う時の手順を作成しましょう。新規プロジェクトを始める前に必ずこの手順を参照して、それに沿って業務を計画するようにしてください。
- 質の高い結果を出せなかったとあなたが感じているプロジェクトについて、上司と話し合ってみましょう。特に、そのプロジェクトで設定されていた細かなチェックや承認のレベルについて、考えてください。次に、現在進行中のプロジェクトについて見直し、同様の問題が起きないように、そのプロジェクトに組み込むことができそうな手順を特定します。

文化の違いに適応する *



異文化の人々に興味を持ち、うまく関わることのできる度合いを測定しています。

あなたは、ジェンダーや人種、文化などの観点で多様性のあるグループ内でうまく役割を果たす傾向がありますが、対立があった際に必ずしも違いを受け入れているわけではない可能性があります。

- 興味のある他の国について、できる限り調べてください。言語、歴史、文化、価値観、習慣について学びます。その文化の出身者やその文化に詳しい人と話してみてください。
- 職場の内外を問わず、文化的背景が異なる人と知り合うようにしてください。文化が異なれば価値観や規範も異なることに留意してください。それらを奇妙なものとして見たり、自身の文化の価値観や規範と比較して否定的に見たりするのではなく、知るようにしてください。