

Customer Service Detailed Report

受検者氏名：

Sample Candidate



パーセンタイル： **55%**

 推薦する

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。



ほとんどの場合、顧客が話したニーズを理解したり確認したりする傾向がありますが、必ずしも根本的な原因を特定したり対処したりするとは限りません。提案したり行動を起こしたりする前に、顧客に対し選択肢について説明する傾向があります。また、その解決策はほとんどの場合、規定や手順に従っています。直近の問題を効果的に解決する傾向がありますが、その解決策によって顧客が満足するかどうかを確認したり、顧客が将来直面する可能性がある問題を予測したりしない場合があります。

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。



ほとんどの場合、顧客の問題を進んで解決する意欲がありますが、心からの関心を示していない場合があります。時々、問題を理解し満足できる解決策を提示したいと思っており、そうすることができることを自信を持って伝えられない可能性があります。また、顧客を十分に安心させることができない不確かな口調になる場合があります。顧客と前向きなやり取りをするために、会話の雰囲気を適切に管理します。

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。



他者の行動を理解しようとし、他者の視点を認識していることを示す傾向があります。

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。



話を遮ることは最低限で、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。

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。



自分の見た目に気を遣い、好印象を与えようと努力する傾向がありますが、あまりフォーマルでない場所では、「本来の」自分を出すことを好みます。

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。



情報の分析や統合、および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。

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。



新しい情報を吸収し理解する傾向があります。

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。



高い品質で仕事をする傾向があります。

文化の違いに適応する*

異文化の人々に興味を持ち、うまく関わるることができる度合いを測定しています。



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。