

Customer Service Interview 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

このガイドは、重要なコンピテンシーについて受検者をより詳細に評価するために使える標準的な質問を、面接官に提供するものです。面接の質問に加え、面接を最適に実施する手順や、会話を促すための深掘り質問、各回答の採点に役立つ採点ガイドも記載されています。

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。

面接の準備をする

効果的な面接を行うためには、適切な準備が必要です。受検者と面接する前に、以下を準備しておくことが大切です。

- その職務に関連するコンピテンシーを十分に頭に入れ、受検者に尋ねる質問を各コンピテンシーにつき1つか2つ選ぶ。
- 受検者の応募書類や履歴書に目を通し、補足が必要な問題についてメモする。たとえば、職歴の間に空白がある、就業期間が1年未満である、などです。

挨拶と紹介

受検者に会う準備が整いました。受検者に挨拶する際、自己紹介をして、相手にあなたの経歴を大まかに伝えます。面接の目的を説明します。たとえば、「今回の面接は、あなたがお持ちの興味関心や資格と、弊社で今回募集しているポジションとがマッチするかどうかを判断するために行うものです」などです。

面接を受ける人が、どのようなことを聞かれるかをイメージできるように、面接の構成を簡単に伝えてください。以下に、面接を組み立てる際のヒントを示します。

- メモを取る。具体的な詳細を忘れることなく、後で受検者を評価しやすくなります。
- 面接の最後に受検者から質問できる時間があることを伝える。
- 面接の最後に、会社と応募している職について受検者に話す。

コンピテンシーに基づいた質問をする

質問を始める準備が整いました。受検者の応募書類や履歴書に関する質問から始めてください。以前の職歴や、履歴書からあなたが気づいた問題になりそうなことについて質問します。その後、事前に組み立てておいた面接に進み、その職務のコンピテンシーに関連する質問をします。受検者に「状況」「行動」「結果」を深掘りする質問をし、十分な回答を得てください。

面接を締めくくる

すべての質問が終わったら、面接を締めます。職務内容、就業時間、報酬、自社情報などについて、受検者に詳しく伝えます。その職務に必要な適性、その仕事からどのような満足感を得られるか、キャリアアップの機会などを強調し、職務や自社について十分に受検者に伝えてください。最後に、受検者が時間を割いてくれたことに感謝し、この先の選考プロセスについて説明して面接を終了します。

応募者を採点する

最後のステップは、受検者の評価です。適切な評価を行うためのヒントを以下に示します。

- メモを見直す。
- アンカースケールを用いてコンピテンシーごとの点数をつけ、総合点を決定する。
- 最終的にあなたが推薦するかどうかを判断する。

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。

🗨️ 複雑な問題や課題を解決するために、質問したり情報を探したりする必要があったときのことを教えてください。

🔍 **状況：** どのような問題や課題を解決しようとしていましたか？

🔍 **行動：** 何が問題かを判断するために、どのように取り組みましたか？どのような質問をしましたか？

🔍 **結果：** あなたの解決策、または勧めたことは何でしたか？あなたの解決策は、どのようにニーズを満たしましたか？

🗨️ 実際に問題に直面する前に、その問題を予測したときのことを教えてください。

🔍 **状況：** どのような問題でしたか？どのような状況から、その問題を予測しましたか？

🔍 **行動：** その問題に先回りして対処するために、または、その問題を回避するために何をしましたか？

🔍 **結果：** あなたの行動の結果はどうでしたか？

🗨️ 顧客や同僚、クラスメートに指示を出すために何かを説明しなければならなかったときのことを教えてください。

🔍 **状況：** どのような状況でしたか？あなたが説明しようとしていたことは何でしたか？誰に説明しなければならなかったのですか？

🔍 **行動：** 聞き手が理解できるようにするために、どのように情報を伝えましたか？

🔍 **結果：** 結果はどうでしたか？

<p>平均より下</p>	<p>① ②</p>	<p>問題やその人が話したニーズに注意を払わない。憶測する。問題を理解するために重要な情報を見落とす。ニーズを完全に理解するために質問をしない。</p> <p>問題を理解することが難しい。解決策を提案する際に、その人が提供した情報を検討しない。ニーズを十分に満たさない解決策を提案する。</p> <p>潜在的な問題について前もって考えない。問題が起きてから対応し、引き起こされるだろう影響を考慮しない。</p> <p>求められるまで情報を提供しない。情報の関連性や意味合いを説明しない。どのように進めるかについて、誤解や混乱を招くような伝え方をする。</p>
<p>平均</p>	<p>③</p>	<p>問題やその人が話したニーズについて注意深く考える。問題をよりよく理解するために、さらに情報を掘り下げる。根底にある原因や要因を完全に特定するには至らない。</p> <p>問題をかなり理解している。他の誰かが提供した情報から、ニーズを満たす解決策の案を複数提示するが、根底にあるニーズや問題に対応しない場合がある。</p> <p>どちらかと言えば、先回りして問題に対処する。適切に直近の問題に対処し、短期的な将来に起こりうる問題を予測する。</p> <p>ほとんどの場合、事実と関連情報を示して説明をするが、他のリソースを調べる時間を取ることが必要な場合がある。聞き手が理解できるような情報共有の仕方を見つけるまで、アプローチを調整したり、複数回説明をしてみたりすることが必要な可能性がある。</p>
<p>平均より上</p>	<p>④ ⑤</p>	<p>問題を完全に理解するために情報を見つける。積極的に会話をコントロールし、その人が話したニーズにとどまらず、根本的な問題を見つけるために詳しく調べる。効果的な深掘り質問をし、その人が話していなかったニーズを明らかにする。</p> <p>問題をよく理解している。その人が提示した情報から、実行可能で双方が受け入れることができ、ニーズをしっかりと満たす代替案を示す。問題を素早く解決する。</p> <p>潜在的な問題を予測し、先回りして解決している。問題が完全に解決され、関連する問題が将来に起きないようにするため、影響を十分に考慮する。</p> <p>主導権を持ち、知識を共有し十分に説明する。専門家として、他者に対し、決断したり行動を起こしたりする際に何を知っておく必要があるかを教える。聞き手が、次にどんな行動をとればいいのかを明確に理解できる指示の出し方をする。</p>

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。

💬 顧客や同僚、クラスメートを助けるという責任を担ったときの例を挙げてください。

- 🔍 状況： どのような状況でしたか？なぜその人は助けを必要としていたのでしょうか？
- 🔍 行動： あなたが助けたいということを、どのように伝えましたか？その人を助けるために、何をしましたか？
- 🔍 結果： 最終的にどうなりましたか？

💬 顧客かチームメンバーに、悪い知らせを伝えなければならなかったときのことを教えてください。

- 🔍 状況： どのような状況でしたか？悪い知らせはどのような内容でしたか？
- 🔍 行動： その知らせをどのように伝えましたか？それを伝える前に、どんなことを考えましたか？
- 🔍 結果： 相手の反応はどうでしたか？

💬 非常に苛立っていたり、失礼な態度を取っていたり、不満を抱いていたりする顧客や職場（もしくは学校）の誰かとやり取りしたときのことを教えてください。

- 🔍 状況： その人が気分を害していたのはなぜですか。
- 🔍 行動： あなたのどのように反応しましたか？あなたの言葉や行動に、その人はどのような反応をしましたか？
- 🔍 結果： この状況はどうなりましたか？

<p>平均より下</p>	<p>① ②</p>	<p>他者を助けることに興味がなく、やる気がない。率先して他者を助けることがない。型どおり、あるいは簡単な状況の場合だけ助けるか、責任を回避する。</p> <p>受動的で、顧客またはチームメンバーが会話の雰囲気を作ることを容認している。良くない状況の中で、前向きな雰囲気を作ろうとしない。解決策の選択肢について話すよりも、できないことに重点を置いた会話になることを容認している。</p> <p>不満を持つ顧客や同僚、クラスメートに対し、苛立った態度で接する。苦情や批判に否定的な反応をする。顧客の不満を増幅させる。</p>
<p>平均</p>	<p>③</p>	<p>他者を助ける意欲を見せるが、それを効果的に伝えていない可能性がある。困難な状況で他者を助け続けるには至らない。</p> <p>特に悪い知らせを伝える際に、肯定的な会話で顧客やチームメンバーに対応している。肯定的な言葉を使って会話を形作る。</p> <p>難しい顧客や同僚、クラスメートとやり取りする際、礼儀正しく、プロフェッショナルとして接している。また、苦情や批判を受けた際にも、中立的な態度を維持する。</p>
<p>平均より上</p>	<p>④ ⑤</p>	<p>自ら責任感をもって他者を助ける。他者を助けることに心からの興味を示す。この人は何としてでも対応してくれると他者に思わせ安心させる。問題が解決するまで、期待をはるかに超えて取り組む。</p> <p>やり取りの結果に関わらず、顧客やチームメンバーが好ましい反応をするように積極的にリードする。選択肢の利点を積極的に強調することで、やり取りを肯定的なものにする。できないことを冗長に話すことよりも、何ができるかについてのやり取りに重点を置く。</p> <p>難しい顧客や同僚、クラスメートとやり取りする際も、礼儀正しく熱心である。会話において前向きな雰囲気を保つ。苛立った人に対しても敬意を払い、感謝を示します。</p>

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。

他者の視点を考慮して自分の計画を変更したときの状況について教えてください。

- 状況：** 元の計画はどのようなものでしたか？なぜ、他者の視点を苦慮することが重要だったのですか？
- 行動：** 他者の視点を考慮するために、何をしましたか？計画をどのように変更しましたか？
- 結果：** 他の人たちは、変更した計画についてどのように感じていましたか？

ある状況について、別の誰かの視点から考える必要があったときのことを教えてください。

- 状況：** どのような状況でしたか？その人は、どんな人でしたか？
- 行動：** あなたの視点を変えるために何をしましたか？
- 結果：** 他者の視点から状況を考えた後、何が起きましたか？

平均より下	 	誰かが特定の行動をした理由を理解することが難しいと感じた。他の誰かの視点から状況を見るができなかった。
平均		誰かが特定の行動をした理由について、ある程度理解していた。その状況を他者が見ているのと同じように見ることができていた。
平均より上	 	誰かが特定の行動をした理由を理解していた。他の視点から正確にその状況を見ることができた。

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。

誰かの話を遮らずに聞いたときのことを教えてください。

- 状況：** その人は、どんな人でしたか？その人が伝えようとしていたことは何ですか？
- 行動：** あなたがちゃんと聞いていることを、その人にどうやって分かってもらいましたか？
- 結果：** 今、その人との関係はどうなっていますか？

他者がアドバイスを求めている際、相手が話終わるまで待つて自分の回答をまとめたときのことを教えてください。

- 状況：** その人が求めていたアドバイスは、何についてでしたか？
- 行動：** その人が言わなければならないことを聞き終えるまで、どのようにして自分の意見をまとめないようにしましたか？
- 結果：** あなたの意見は、相手にどう受け取られましたか？

平均より下	<p>①</p> <p>②</p>	他者が言わなければならないことを全て聞く前に、自分の意見を述べた。聞くよりも話すことを好んだ。
平均	③	すべての事実を聞く前に意見を言い始め、話すことを楽しんでいた。
平均より上	<p>④</p> <p>⑤</p>	すべての事実を聞くまで意見を言うことを控えた。聞くことを話すことと同程度、あるいはそれ以上に楽しんだ。

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。

他の人たちは反対したけれども、あなたが正しいと感じたことを行ったときのことを教えてください。

- 状況：** どのような状況でしたか？また、あなたは何がなされるべきだと考えたのですか？
- 行動：** 他の人たちは、あなたにどのようにして欲しかったのでしょうか？最終的に、何をしましたか？
- 結果：** 結果はどうでしたか？

倫理的な行動をしないほうが容易であっても、倫理的な行動をしたときのことについて教えてください。

- 状況：** どのような状況でしたか？倫理的でない行動をすることは、どのくらい容易でしたか？
- 行動：** あなたはどのような行動を取りましたか？
- 結果：** 結果はどうでしたか？そのご自身の決断についてどう感じますか？

平均より下	<p>①</p> <p>②</p>	自分の倫理観・価値観を状況に合わせて変えた。
平均	③	ほぼ明確な倫理観・価値観に沿って行動した。
平均より上	<p>④</p> <p>⑤</p>	明確な倫理観・価値観に沿って、一貫した行動を取った。

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。

不満を持つ人とやり取りする際に、冷静さとプロ意識を示したときのことを教えてください。

- 状況：** どのような状況で、誰とやり取りしていましたか？
- 行動：** どのようにして冷静さとプロ意識を示しましたか？
- 結果：** 結果はどうでしたか？

あなたがプロ意識を示して、職場や学校で最も称賛および評価されたことについて教えてください。

- 状況：** どのように称賛され、評価されましたか？あなたが評価されることになった功績は何でしたか？
- 行動：** あなたの行ったことで、称賛や報酬、評価を得るのに役立ったことは何ですか？
- 結果：** そのような評価を得たことは、あなたの仕事にどのような影響を与えましたか？

平均より下	<p>①</p> <p>②</p>	<p>厳しい状況ではプロ意識を保つことが困難だった。</p>
平均	<p>③</p>	<p>困難に直面した際にも適切に行動したが、より厳しい状況に置かれた際には落ち着いていられなかった可能性がある。</p>
平均より上	<p>④</p> <p>⑤</p>	<p>非常に困難な状況に置かれた際にも、プロ意識と冷静さを保った。</p>

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。

あなたが大量の情報から重要な情報を見分ける必要があったときのことについて、教えてください。

- 状況：** 利用できるすべての情報の中から、どのような重要情報を見つける必要があったのですか？
- 行動：** あなたは、どのようにして、重要な情報とそうでない情報を区別しましたか？
- 結果：** あなたが見つけた情報を用いて、業務を遂行したり質問に答えたりすることはできましたか？

結論を導き出すために情報や状況を分析しなければならなかったときのことについて、教えてください。

- 状況：** どのような情報や状況を分析しましたか？
- 行動：** どのような筋道の立て方をしましたか？
- 結果：** 導き出した結論からどのような結果が得られましたか？

平均より下	 	情報の重要な部分や明らかな関係性を見落とした。分かり切った、単純な、もしくは不完全な結論を出した。
平均		少しの情報源から重要な情報を特定して組み合わせた。複数の情報の重要な関係性を見つけたが、より複雑な背後にある関係性を見出すことはできなかった。
平均より上	 	大量の複雑な情報を見つけ、分析し、組み合わせて明確な結論を導いた。

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。

新たに提示された情報を一度で覚えることができたときのことを教えてください。

- 状況：** どのような情報を覚えたのですか？
- 行動：** 覚えるために、どのような行動をとりましたか？
- 結果：** あなたはその情報を長期間覚えておくことができましたか？

あなたが新しい技術を素早く学ばなければならなかったときの例を1つ挙げてください。

- 状況：** 素早く学ばなければならなかったのは、どのような技術でしたか？
- 行動：** その新しい技術を素早く学べるよう、あなたは何をしましたか？
- 結果：** あなたはその新しい技術を、自分の仕事にすぐに取り入れることができましたか？

平均より下	 	誰かの助けや繰り返し促されることがないと、新しい情報を学んだり組み合わせたり使ったりすることが難しかった。
平均		何度か練習した後で、新しい情報や技術を組み合わせたり学んだりすることができた。
平均より上	 	新しいことをほとんど、もしくは全く練習しなくても、重要な情報を素早く見つけ、学び、取り入れた。

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。

あなたが、割り当てられた業務や作業の品質基準に妥協しなかったときの状況の例を、1つ挙げてください。

- 状況：** どのような業務や作業でしたか？
- 行動：** 品質基準を満たせるよう、あなたは何をしましたか？
- 結果：** 全体としてあなたは質の高い結果を出しましたか？
質に満足してもらえたことを、あなたはどのようにして知りましたか？

あなたが、高品質の仕事を実際に提供するための対策を取ったときのことについて、教えてください。

- 状況：** どのような業務や作業でしたか？
- 行動：** 品質基準を満たせるよう、あなたは何をしましたか？
- 結果：** その結果はどうでしたか？

平均より下	<p>①</p> <p>②</p>	高品質の仕事を提供することの重要性を認識していなかった。品質水準に妥協するつもりだった。
平均	<p>③</p>	品質基準を明確に定め、それに沿った仕事を提供できた。
平均より上	<p>④</p> <p>⑤</p>	高い品質基準を設定したり、品質基準が守られていない状況に対処したりすることができた。

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。

あなたが、他者の文化に対して敬意を示したときの例を1つ教えてください。

- 状況：** どのような状況でしたか？
- 行動：** 敬意を示すために、どんなことをしましたか？
- 結果：** 結果はどうでしたか？

あなたが、職場や学校で異なる文化的背景を持つ仲間と一緒に何かに取り組んだときのことについて教えてください。

- 状況：** どのような状況でしたか？その仲間と一緒に、どのような作業を完了させなければならなかったのですか？
- 行動：** 仲間と作業をうまく進めるために何をしましたか？
- 結果：** 結果はどうでしたか？次回、異なる文化を持つ仲間と一緒に何かに取り組むことになった場合、あなたの行動を変えらるとしたらどんな点ですか？

平均より下	<p>①</p> <p>②</p>	他者の文化に興味を示さなかった。他者が主流の文化に合わせることを期待していた。
平均	<p>③</p>	多様性の価値を理解し表現した。他の文化の習慣や言語を学ぼうとする姿勢が見られた。
平均より上	<p>④</p> <p>⑤</p>	他の文化に強い関心を示し、相手の習慣や言語を学ぼうとしていた。異なる文化の視点を受け入れた。