- 問題56 スキル・ベース・ルーティングの説明として正しいものは次のうちどれですか。
  - (ア) 電話機がオペレーターのスキルを自動判別する。
  - (イ) 空き時間にPCでトレーニングできるような教材が提供されている。
  - (ウ) あらかじめ設定したスキルの優先順位に従って、コールが振り分けられる。
  - (工) 処理時間が長いオペレーターを発見する。
- 問題57 コンタクトセンターでは、お客様との応対内容を音声データで継続的に記録する場合がありま す。その理由として最も適切なものは、次のうちどれですか。
  - (ア) 平均通話時間を分析するため
  - (イ) 優秀な広対例をホームページで一般に公開するため
  - (ウ) 応対内容を評価して品質向上を図るため
  - (エ) オペレーターの責任を追求するため
- 問題58 スキル・ベース・ルーティングを導入することにより期待される効果について、最も適切なも のは次のうちどれですか。
  - (ア) コール処理の効率性が向上する。
  - (イ) ログイン漏れのオペレーターが減少する。
  - (ウ) オペレーターのスキルが改善する。
  - (工) 着信の予測精度が向上する。
- 問題59 スキル・ベース・ルーティングを採用しているコンタクトセンターで、オペレーターであるA さん、Bさん、Cさん、Dさんに以下のようなスキル設定を行いました。この状況を説明する 文章として最も適切なものは、次のうちどれですか。

スキルグループ	Aさん	Bさん	Cさん	Dさん
商品注文受付	0	0	0	0
料金問い合わせ受付		0	0	
配送受付			0	0
修理受付	0		0	0

- (ア) 商品注文のコールが着信しないオペレーターがいる。
- (イ) Bさんには3種類のコールが着信する。
- (ウ) 配送受付のコールはBさんとCさんに着信する。
- (エ) Dさんには料金問い合わせ受付コールは着信しない。