

SM-5 顧客の離反				
コンピテンシーレベル	OP:2	SV:3	OMP:4	CAP:2
1	●顧客の離反はどのような時に発生するか理解している			
2	●企業や製品、コンタクトセンターに対する顧客からの不満が発生した場合に、その理由を正しく聴き取り、記録し、報告できる ●顧客からの不満内容について分析し、報告できる			
3	●顧客からの苦情やクレーム、不満が発生した原因を調査し、改善できる ●顧客からの苦情やクレーム、不満に対するリカバリーが適切に行われているかアンケート調査などにより分析できる			
4	●顧客離反が起こる要因について、事例を含めて指導できる ●顧客からの苦情やクレーム、不満が発生した場合の対応について指導できる			
SM-6 苦情・クレーム対応				
コンピテンシーレベル	OP:1	SV:2	OMP:4	CAP:2
1	●苦情・クレームの適切な対応の重要性について理解している ●苦情・クレーム処理の基本的な原則について理解している			
2	●苦情案件や問題案件を識別できる ●定型的な苦情案件を処理することができる			
3	●苦情・クレームの種類や内容のタイプを類型化し、定義することができる ●苦情・クレームの分類や件数、対応者に必要なスキルを把握し、コンタクトセンターの構築や人材育成プランに反映させることができる ●非定型的苦情案件について、適切なエスカレーションを含め、コンタクトセンター内で求められる対応ができる			
4	●苦情・クレームの発生を管理し、適切な対応処理を指導できる ●頻発している問題の根本原因を特定するための分析ができる ●複雑な苦情・クレームに対して、対応方針を策定できる ●苦情・クレーム処理結果を把握し、プロセスの改善活動を行うことができる ●非定型的苦情案件について、関連する部門と調整しつつ、対応の終了まで行うことができる			
SM-7 カスタマーハラスメント				
コンピテンシーレベル	OP:2	SV:3	OMP:4	CAP:2
1	●カスタマーハラスメントの意味を理解している ●カスタマーハラスメントについての社内ルールを理解している			
2	●カスタマーハラスメントが発生した時に社内ルールに沿った対応を行うことができる			
3	●カスタマーハラスメントを対応したオペレーターのケアを実施できる ●カスタマーハラスメントの運用ルールを評価し、改善できる			
4	●カスタマーハラスメントが発生した場合の社内運用ルールを構築できる ●カスタマーハラスメントが発生した場合の運用について指導できる			
SM-8 サービスサイエンス				
コンピテンシーレベル	OP:1	SV:2	OMP:4	CAP:2
1	●顧客の期待と顧客満足の関係を理解している ●サービスの生産性向上となる改善を提案できる			
2	●顧客の期待に応える対応を理解し、実践できる ●運用プロセスの課題点を捉え、改善についての提案ができる			
3	●サービス提供の各プロセス単位で顧客の期待を理解し、改善活動ができる			
4	●コンタクトセンターが提供するサービスの価値について評価し、改善ができる ●新たなサービスやビジネスモデルについて提案できる			
SM-9 グッズ・ドミナント・ロジックとサービス・ドミナント・ロジック				
コンピテンシーレベル	OP:1	SV:2	OMP:4	CAP:2
1	●サービス・ドミナント・ロジックについて理解している			
2	●顧客視点での対応を実践できる ●顧客との協働を理解し、顧客の立場に立った対応を実践できる			
3	●顧客支援のための取り組みを理解し、自社製品やサービス価値を高めるための改善や提案ができる			
4	●サービス・ドミナント・ロジックの重要性について指導できる			