

営業・顧客接点部門・センターの価値を最大化する！
経営貢献できる「CSマネジメントデータ」を定量把握

ハイブリッド対応品質評価サービス
月額・スポット利用契約開始のご案内

1. 応対品質を再定義してみませんか？



私たちは、「応対品質」を再定義することをご提案します。
まずは、改善すべき理由をご説明します。



「電話応対」という
古い認識が残った
ままなのでは？



顧客対応という
認識があれば、経
営貢献との連動
性が見てきます。

応対品質

サービスの多様化・高度化・複雑化

顧客対応品質

応対：相手とやりとりを行い、コ
ミュニケーションを取ること

コミュニケーションに特化した
品質評価基準

企業の利益に貢献する実質部分
が欠如した基準



私たちは、経営貢献を明らかに
する品質評価基準と満足度KPI
の設置をご提案します。
実現するためには定量分析

当社のご提案

1. 「顧客対応」に切り替えた品質基準の導入
2. 満足度KPIの設置
[意味的価値発話率][機能的価値発話率]
[期待発話率]

※CSスペシャリスト検定協会の支援により実現します。

Customer Responsiveness

お客様が抱える問題に迅速に、かつ
感情に反応しながら返答し、問題解決する能力

顧客満足(CS)実践行動

企業がお客様をどれだけ気にかけているかを
お客様に証明する能力
<顧客関係の確認(CRM)>

顧客価値(機能的+意味的価値)の創出

CSマネジメント

中長期的な経営への貢献

2. 経営貢献を明らかにする品質評価基準とは

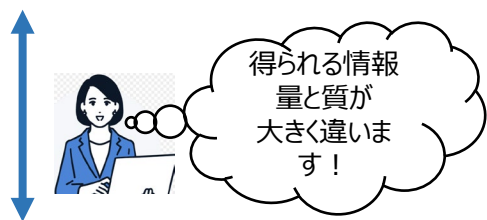


具体的な評価基準や項目を「対応」と「顧客対応」とで、比べてみましょう。
顧客満足状態を分析するために、緻密な評価項目の役割や目的、該当スキルそして「人視点評価法」が組み込まれています。これらの高度な連動評価システムを生成AIとその開発技術によってサービス化に成功しました。＜非公開＞部分は弊社が25年かけて培ったノウハウだとう理解をお願いいたします。

	評価の 카테고리	会話展開における役割	CS実践ポイント	CS実践スキル	人の視点での評価方法
K & I 対応品質評価基準 (顧客対応能力評価)(例)	(例)円滑な対応を進めるための準備	(例)顧客の立場に立った対応の表明 (心情的な問題へのアプローチ)	(例)共感姿勢や安心感を伝える言葉があり、他人事にしない対応姿勢・背景の理解ができている	(例)(1)お客様の心情を察する言葉 (2)お客様の状況を理解する言葉 (3)お客様の立場を理解する言葉 (4)対応姿勢の伝え方	詳細8項目 <非公開>

生成AIによる画期的で
高度な分析能力でこの

その能力を引き出す
東芝デジタルソリューションズ(株)
の優れた開発技術＜非公開＞



生成AIは、感情を「理解」というよりも、与えられたデータを解析し、感情的な傾向を予測する形で感情分析を行っています。したがって、より人の目線を明確にした評価基準項目を投入することで、事実に近い「お客様の満足度状態」をフェーズ分析することができます。
それがK & I パートナースの評価基準です。

対応品質評価基準の種類	大項目	中項目	小項目	評価方法
一般的な対応品質評価基準(例)	例) 安心感	信頼できる対応	わかりやすい説明ができている	トーク例やスクリプト例に沿った発話が出来ているか
一般的なスキルチェック(例)	例) 説明力	原因・理由を添えている	1センテンスが40文字以内	中・小項目に示されたことができていますか

RECAIUS™ 対応品質評価サービス

定量把握、定量分析が、経営貢献を明らかにするために、は、一定の「分析通話量」が必要になります。
この問題も生成 A I 活用で解決できます。

◇一般的に使われている対応品質評価項目

対応品質を評価する6つの項目	
正確性	正確な情報を提供する
迅速性	スピード感のある対応
柔軟性	臨機応変な対応
共感性	顧客に寄り添う姿勢
安心感	信頼できる対応
好印象	良好な印象を与える

電話対応の評価項目です

◇一般的に使われている評価をする際の項目例

対応品質「安心感」を評価する際の項目例
・分かりやすい説明ができているか
・知識に基づく適切なアドバイスができているか
・顧客の立場に立った心情理解ができているか

News !

本年8月に「顧客電話対応能力団体検定」は厚労省が所管する検定として認定を受ける予定です。そのトライアル試験において、「生成AI対応品質評価サービス」の実演説明を行い、厚労省より、実技試験の評価に相応しいという判断を受けました。

3.最初に少しだけ RECAIUS™ 対応品質評価サービス について



この品質評価サービスの4つのポイントをご紹介します。質もスピードも他社には真似できない領域です。**このデータを使いこなすことで、貴社の顧客対応部門の価値は最大化できます。** 私たちが導入のサポートをさせていただきます。

チームデータや全体データなどのレポートは、このページ以降にご紹介しております。

オペレーターの通話単位でのレポート画面

1

すべての発話一つずつに基準に沿った評価が行われ、**結果と根拠**が表記されます。

3

評価基準小項目別に全発話が分析され、基準に仕込まれた**フェーズ分析**が有効に稼働する

2

7分程度の通話テキスト1通話であれば、**3分程度**でこの画面まで作成できます！

4

改善アドバイスも生成 AI がしっかりと作成



この通話の評価サマリー

この通話の大項目スコア

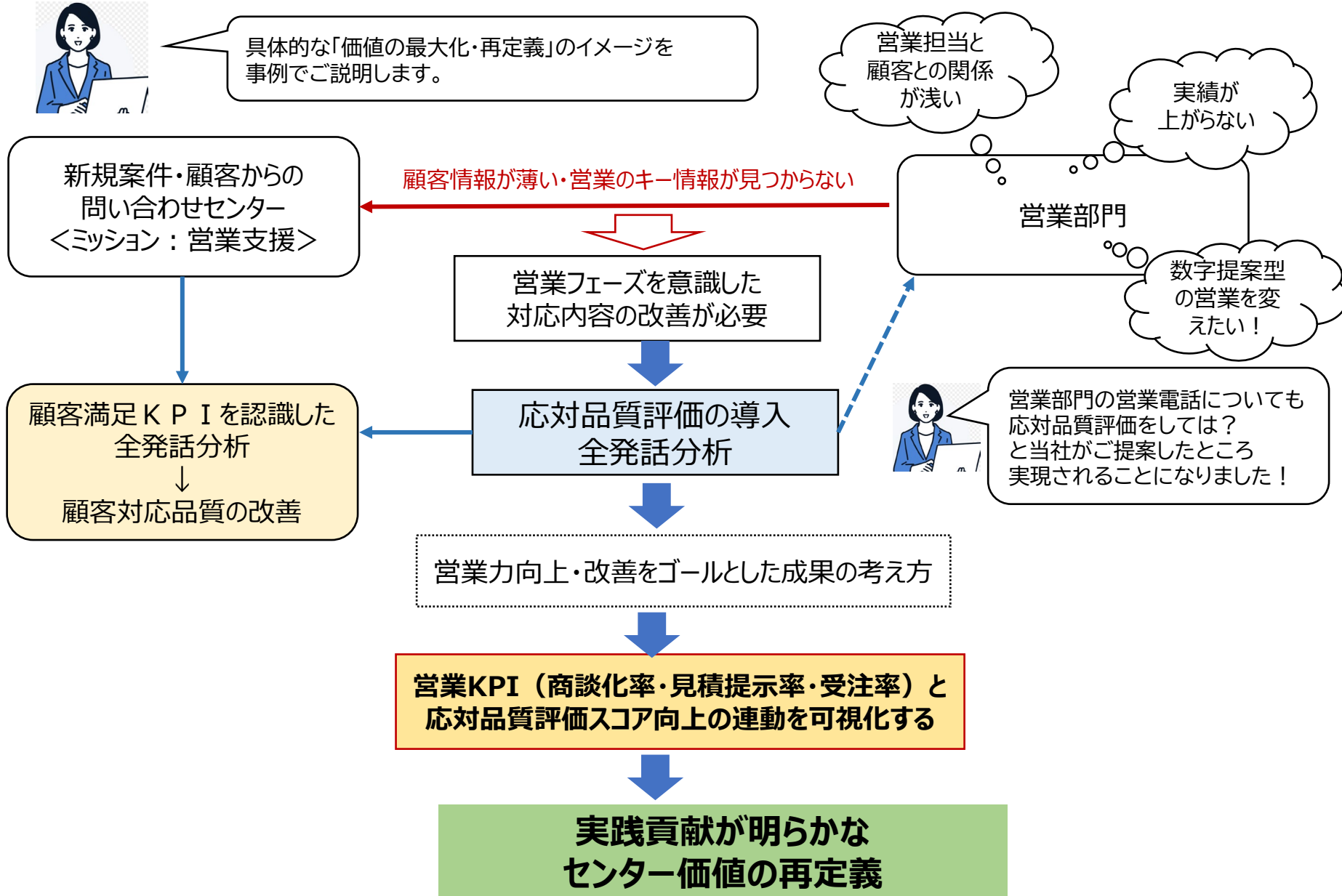
中項目単位の評価内訳
大項目別に絞る



4. 価値の最大化・再定義のイメージ



具体的な「価値の最大化・再定義」のイメージを事例でご説明します。



価値の最大化を進めるための
CSマネジメントデータを蓄積するためには、
スケール感のある定量分析が必要です。

それを支えるのが

RECAIUS™ 応対品質評価サービス

ここからは、このサービスについてご説明いたします。

フィードバック指導も事前準備をせずに効率よくできます。

評価結果をどのように現場育成や経営貢献につなげるのかというイメージについては、部門・センターの役割、事業内容のご情報をいただきましたら、ご提案時にイメージ図をご提案いたします。

5. 対応品質評価サービスについて

RECAIUS™ 対応品質評価サービスの 新スタイルをお届けします。

アップロードだけで完結 → 生成AIなのに導入・運用の手間がゼロ

2社の思いから**1,000通話を月額・スポット契約**でご提供するサービスが実現！

AIやITのチカラでコンタクトセンター業界で働く現場の「人」を支えたい！
東芝デジタルソリューションズ株式会社

「人の視点」で対応品質評価をすることで「人」と「AI」の最適化をサポートしたい！
株式会社K&I パートナーズ

『人の視点×AI』のハイブリッド時代へ



東芝デジタルソリューションズの技術と、人視点の顧客対応を重視した「K&I 対応品質評価基準」がコラボレーションすることで、「生成AIを活用した対応品質評価」というサービスが実現できました。

この「人の視点」を評価に反映する技術は生成AI活用では、「かなり高度な技術」「高いコスト」と言われています。

2社が連携し、**日本で唯一の顧客対応を品質管理するサービス**を実現しました。

東芝デジタルソリューションズ株式会社

<https://www.global.toshiba/jp/products-solutions/ai-iot/recaius/dl/ccplus-poc.html>

「AI × 人の視点」であなたの顧客対応部門を見える化。
改善の一步を後押しします。



お悩みでは？

- ・ コンタクトセンターや顧客対応部門における対応品質の重要性が高まる中、
属人的な評価や限定的なサンプル評価は限界・・・。
- ・ CS向上はKPIに謳っているけれど、具体的には満足度調査で後追いするしかしていない・・・。
- ・ フィードバック指導できる社員が不足している。
- ・ 対応の「質」を正確かつ効率的に把握し、改善に繋げる仕組みが必要だが、人手不足なので・・・。

対応品質評価サービスの特長

- ・ 人と生成AIのハイブリッド評価 → 精度と納得性の両立
- ・ 月額定額／スポットどちらもOK → 社内の導入ハードルが低い
- ・ アップロードだけで完結 → 導入・運用の手間ゼロ
- ・ 1,000通話単位の評価 → 「定量分析、傾向分析」ができるスケール感
- ・ 会話テキストを根拠を付けて評価 → ブレの無い評価
- ・ 評価理由とアドバイスが成文化表示 → フィードバック面談の準備いらず
- ・ CSや顧客体験の評価 → CS部門が活用しやすい「生」データ

7.本サービスに参加いただいたお客様の声

PoCで見えた事実と可能性

弊社では、AIを活用したオペレーターの評価・育成のサービス化を進めています。
実際にサービス化に向けたPoCに参加いただいたお客様の声の一部を紹介します。

	【PoC前】 日頃感じている課題	【PoCによる発見】 事実として見えた課題	【PoC後】 実施した企業の感想
オペレーターの採用・育成	- 着台までの採用・育成に1人あたり数十万円〜かかっている。 - 音声認識システムも導入して自動評価を行っているが活用がされていない。	- 点数やグラフで評価が見えるシステムを使っているが、OP本人が自分で読み込んでどう改善すべきかがわかっていなかった。 - スーパーバイザーが結局グラフを読み解いて、OPに伝えてあげていた。	- 点数やグラフだけではなく、文章になってアドバイスがされるので、OP本人が聞いてもわかりやすい。 - SVの工数削減につながった。
スーパーバイザーの採用・育成	- 通話全件を聞いて評価するのは物理的に無理。評価も大変で疲弊している。 - 評価軸を決めていても、評価者によるばらつきがでていた。 - そもそも自社の状況に見合う評価軸が整備されていなかった。	1人3通話×10分程度×数回聞くのでも本当に大きい負担であったとわかった。 - 同じ通話を聞いても、70点台を付ける人が3人、50点台を付ける人が2人と開きがあった。 - システム標準の評価軸を活用していたが、現場に合わず結局評価者の主観で評価していた。	- 本当に依頼した件数分確認できるんだ。 - AIに評価されるのはぶれない、私情もない、いい意味で割り切って評価を受け入れられた。 - PoCを開始するにあたって、自社独自の評価軸の設定をする必要があると改めて実感できた。
オペレーターの定着率向上	採用して、がんばって育成してもすぐにやめてしまう。	定着率の悪さから採用・育成にそこまでコストをかける判断ができていなかった。	人手をかけなくても、AIで育成ができるのなら、試してみる価値はある。
オペレーター一人当たりの生産性向上	呼応率や通話時間の計測を行っているが、改善が見られない。	- 何をどうすれば改善できるのかまで伝えていなかった。 - 改善策を現場で考える余裕はなかった。	自動で、かつ、文章で、対応の改善策がわかるので、改善のきっかけになるのではないかと期待感を持った。

© 2025 Toshiba Digital Solutions Corporation

8.サービスの概要

月額またはスポットの2種類のサービス契約からお選びいただくことができます。

RECAIUS™ 応対品質評価サービス

音声認識システムからテキスト情報を取り出して、本サービスにアップロードを実施

6ヶ月～

オンラインサービス

初期費用+1,000通話定額

特長

画面をお客様に提供することで、お客様の好きなタイミングで評価結果を確認できます※

評価処理後から任意のタイミング

使い方

日次での評価結果の確認を行い、適宜フィードバックを行う

スポット

オフラインサービス

1回1,000通話分の費用

特長

1回だけの評価が可能
一括でテキストデータをお預かりして、当社で評価作業を実施するため、お客様の手を煩わせません

使い方

試しに使ってみたい、不定期の評価を実施したい

☆評価基準は「人視点の顧客対応を重視したK&I 応対品質評価基準」です。

評価基準の特長は、ご面談時に具体的にご説明いたします。

貴社の基準との紐づけ作業は無償でご対応いたします。ご安心ください。

※自社の評価基準での評価をご要望の場合には、ご相談を承ります。

認識されたテキスト情報を一括で受け渡しいただくことで評価可能



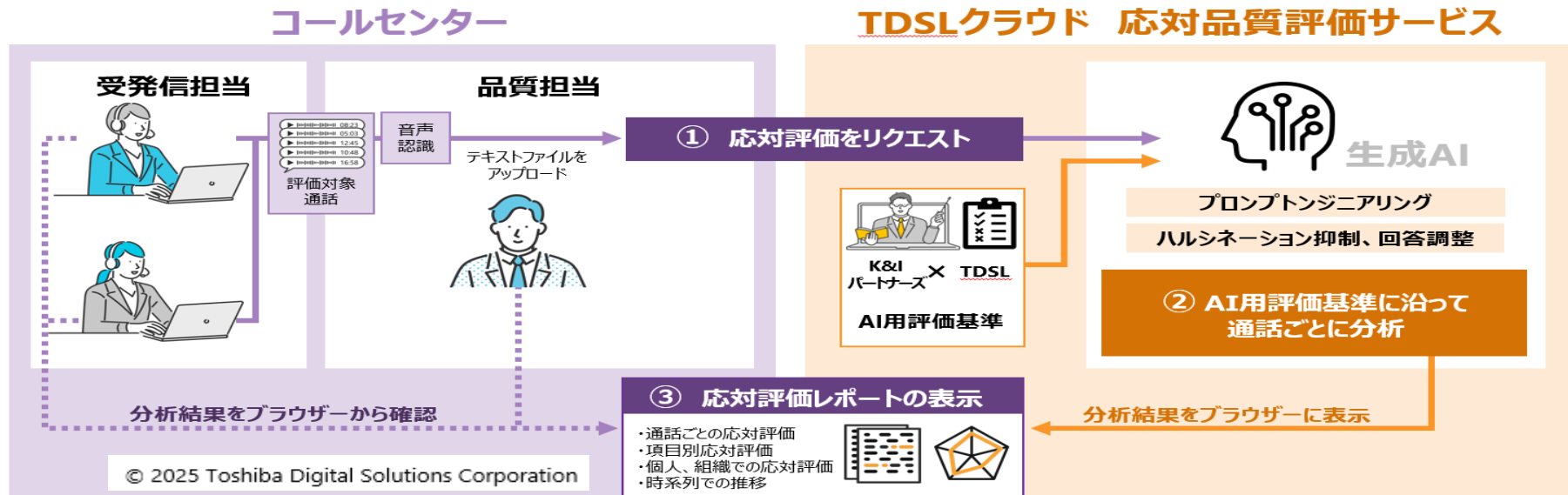
定額サービスは、平均的な人件費の2.5人分程度の月額でご利用いただけます。詳細はご面談の際に。

品質評価の大変さから担当者を解放できるね！しかも、センターの実態や顧客との関係性を把握するには十分なデータ量だ！

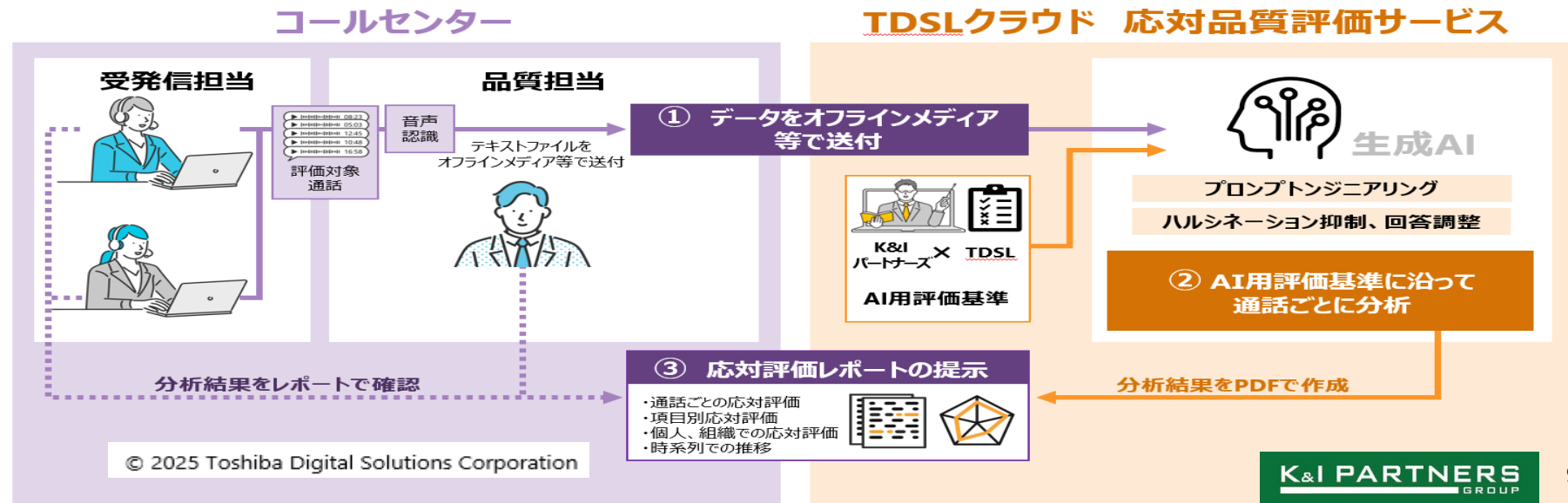


9.月額・スポット契約の仕組み

応対品質評価サービスの概要（オンラインサービス）



応対品質評価サービスの概要（オフラインサービス）



10. 2つのサービスの比較

No.	項目	オフラインサービス	オンラインサービス
1	利用期間	1回もしくは、不定期での利用	半年以上、半年毎の更新
2	価格形態	1回あたりの利用料	初期費＋月額利用料
3	利用量	1,000通話／回（1,001通話以上は個別相談）	1,000通話／月（1,001通話以上は個別相談）
4	提供までのリードタイム	10日～	1か月～
5	提供開始時期	7月以降で調整	7月以降で調整
6	提供物	評価レポート（電子データ）	対応品質評価サービス自体
7	お客様でのオンデマンドな利用	不可（データを一括で弊社にいただき結果をお返しすることになります）	可能（ご利用いただきたいときにご利用いただけます）
8	インプット情報	電話音声テキスト化したファイルと呼情報一式	電話音声テキスト化したファイルと呼情報一式
9	インプット情報のシステムへの投入方法	オフラインメディア、オンラインストレージ等での受け渡し	画面からファイルを選択
10	お客様専用サイトの構築	弊社共用サイト利用（閉域網に構築済み）	実施（閉域網に構築）
12	評価基準（評価軸）	標準の評価基準	標準の評価基準
13	お客様への画面サービス	提供しません	提供します
14	お客様による帳票出力	提供しません	提供します

© 2025 Toshiba Digital Solutions Corporation

まずはこの2つのサービスをご利用いただき、そのうえで
カスタマイズ部分を絞り込んだソフト導入をご検討いただくことがコスト軽減につながります。

11.オンラインサービスの機能①

会話文をAIが自動で分析・評価し、アドバイス文を自動生成します

オペレーター評価にかかる工数を大幅に削減し、評価者の負担を減らします。



※図は約7分・約2000文字程度を想定



評価を アドバイス文として 自動生成



〇〇が素晴らしいです。
□□が改善できる点です。



根拠



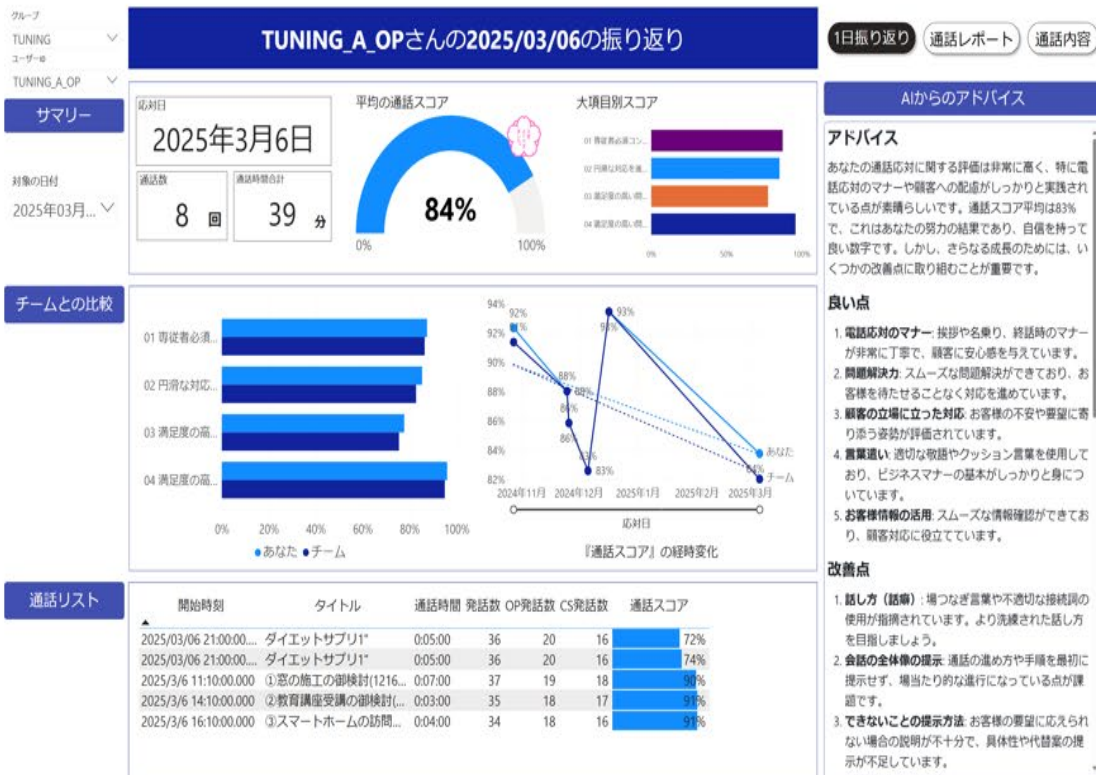
該当箇所

評価の根拠と該当箇所も併せて提示

© 2025 Toshiba Digital Solutions Corporation

11. オンラインサービスの機能②

オペレーターの1日の評価と改善ポイントコメント画面



AI分析の結果から会話文でコメントを提供します！
グラフを読み解く必要はありません

「こんなところが良いです。一方でこんなところに改善の余地があります。」と、まるで人からアドバイスされるような会話文でコメントが表示されるので、オペレーターにわかりやすく評価を伝えることができます。また、これまでのようにスーパーバイザーがオペレーター一人一人に内容を伝えるためにグラフを読み解き自身で作文をする手間を省くことができます。



チームの平均と自分の達成率を比較できます

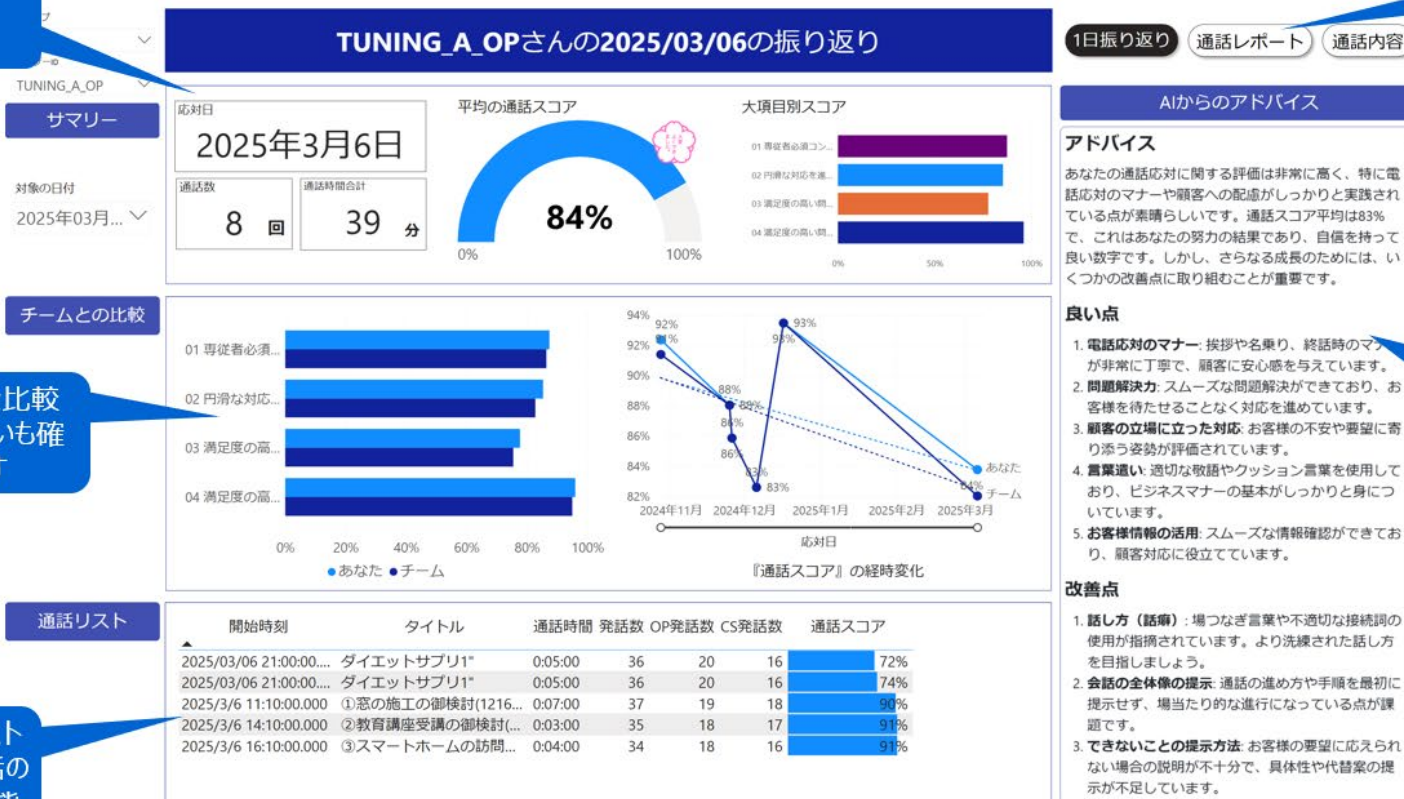
今日一日、自分がチームの平均と比べてどうだったのか？を客観的かつ直感的に見ることができます。各項目ごとに見られるので、自分の得意・不得意を把握することが可能です。

11.オンラインサービスの機能③

オペレーターの1日の評価と改善ポイント指摘画面

一日の
総合評価

各通話レポートに移動



AIからのアドバイス
一日の通話を通しての
アドバイスを表示

チームと個人を比較
経時変化についても確
認できます

一日の通話リスト
リストから各通話の
評価に移動可能

© 2025 Toshiba Digital Solutions Corporation

11. オンラインサービスの機能④



フィードバックは、AIコーチが準備してくれているので、PCの画面1つで効率よく面談が進みます。

オペレーターの通話単位でのレポート画面



© 2025 Toshiba Digital Solutions Corporation

11.オンラインサービスの機能⑤



画面上に通話内容を表示し、1つの発話に対する評価結果をすべて確認することができます。
発話を選択すると、評価内容が表示され、根拠が明らかになり、納得度が高くなります。

オペレーターの通話単位でのレポート画面

オペレータ向け

TUNING_A_OPさんの2025/03/06 21:00:00.000の通話内容

1日振り返り

通話内容

No	発話開始時刻	発話終了時刻	話者	発話テキスト	○の数	×の数	良し悪し
1	00:02.0	00:04.7	OP	お電話ありがとうございます。佐々木が承ります。	4	1	✓
2	00:05.5	00:10.2	CS	えっと、ダイエットサプリのスルットについていろいろと教えてほしいんですけど。		1	✗
3	00:10.7	00:13.5	OP	ありがとうございますダイエットサプリスルットですね。	4	1	✓
4	00:14.0	00:17.6	OP	今年の6月に発売した新商品で弊社のおすすめです。	1		✓
5	00:18.5	00:19.0	CS	あはい		1	✗
6	00:19.5	00:21.1	CS	いスルットはどんな効果がありますか	1	1	✓
7	00:21.9	00:24.2	OP	大量に汗をかいて必ずやせますよ。			✓
8	00:24.9	00:25.5	CS	そうなのも		1	✗
9	00:26.1	00:30.2	OP	今から飲み始めていただければ夏にはマイナス5センチは確実です。			✓
10	00:31.1	00:32.3	CS	必ずやせるので		2	✗
11	00:32.9	00:35.9	OP	お味は皆様に好評です、ぜひお試しください。		2	✗
12	00:36.8	00:38.6	CS	試してみたいけど、おいくらぐらい	1	2	✗
13	00:39.4	00:41.1	OP	1カ月分で5000円です。	1	1	✓
14	00:42.0	00:43.4	CS	えええ結構、高いのね?	1		✓
15	00:44.1	00:48.8	OP	今は特別なキャンペーン中でして3ヶ月分で9800円となります。	1	2	✗
16	00:49.7	00:51.5	CS	はい今ならお得なんです。	1	1	✓
17	00:52.3	00:54.9	OP	このお電話でのみの特別キャンペーンとなります。		2	✗
18	00:55.8	00:56.7	CS	どうしようかしら。	5	3	✓
19	00:57.6	01:01.3	OP	申し訳ございません、先ほどお伝えした内容に訂正がございまして。	1		✓
20	01:01.9	01:06.0	OP	確実に痩せるとお伝えしましたが、スリムアップを目指すことができます。	4	3	✓

通話内容を表示し、それぞれの発話の評価

No	中項目	No	小項目	実践
5	聞き方・聴き方（言語表現）	7	回答説明を進める場面でのお客様からの質問確認への復唱	✗
15	心情的問題への最終フォロー	8	回答を納得はしてもらったが不満発言がある場合にはお気持ちを受けとめる言葉を使っている	✗
18	想定満足度	6	説明の途中で、自社サービスや製品に対する不満を示したが、対応を受けて不満主張が沈静化している。	✓

発話を選択すると、評価内容が表示されます

11.オンラインサービスの機能⑥

スーパーバイザー向けの画面

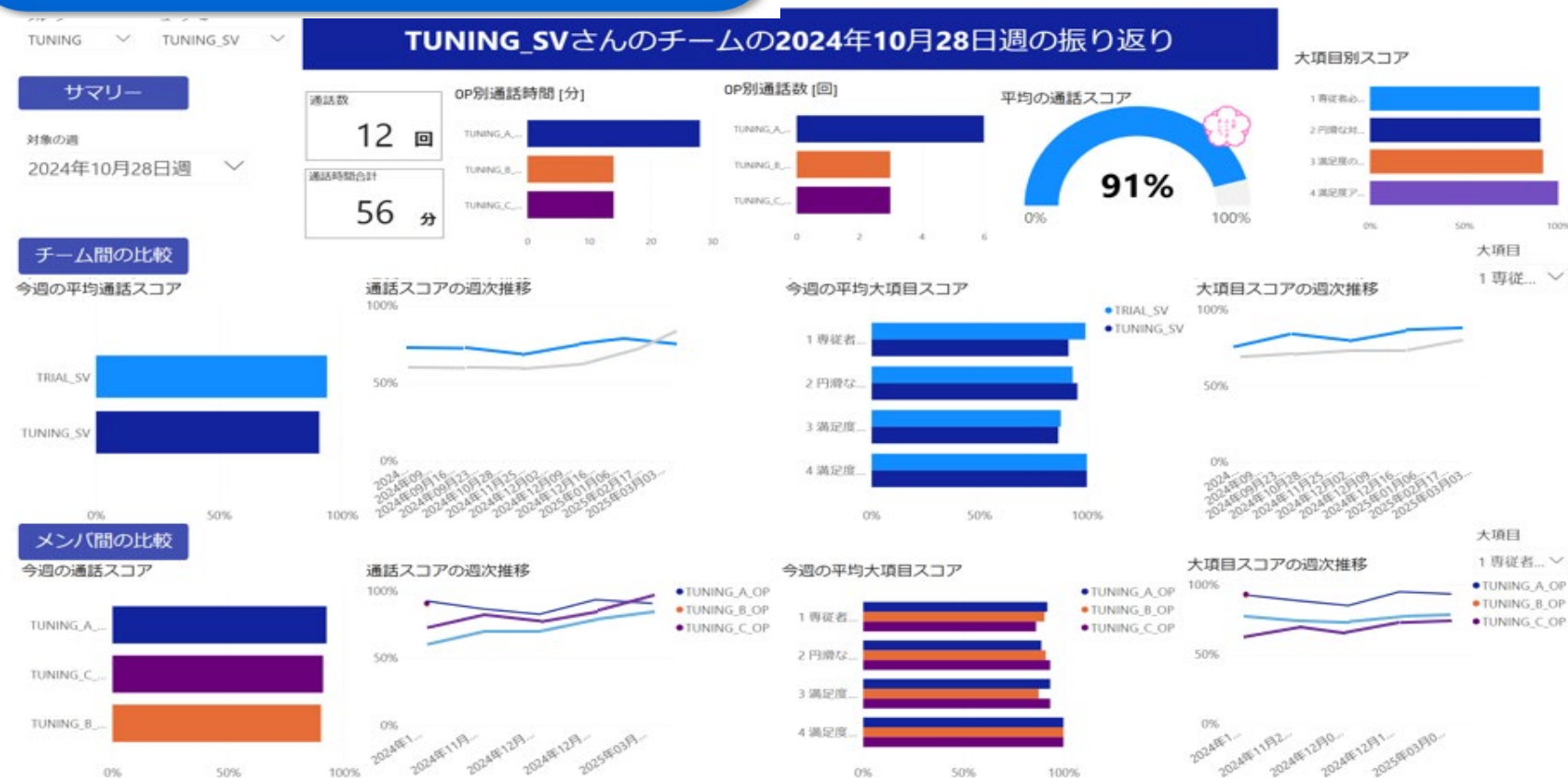


チームやグループといった組織単位で評価結果を集計して画面で参照できます！

ExcelやBIツールを駆使しなくても、チームやグループごとにまとめた結果を参照することが可能です。また、異なるオペレータやチーム間での比較や、時系列での推移などが画面上で参照することができます。

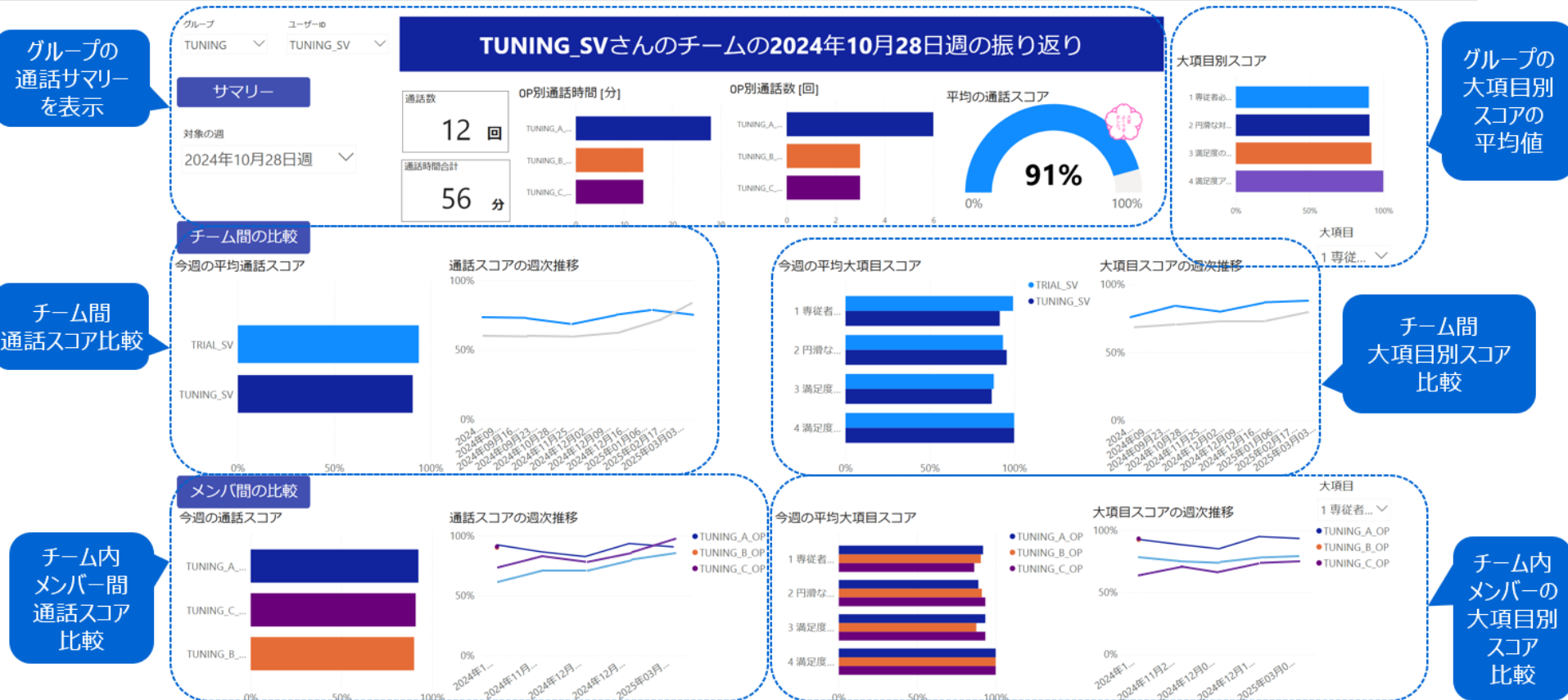


定量把握できる
「1,000通話評価」の
スケール感が魅力です。



11.オンラインサービスの機能⑦

スーパーバイザー向けの画面



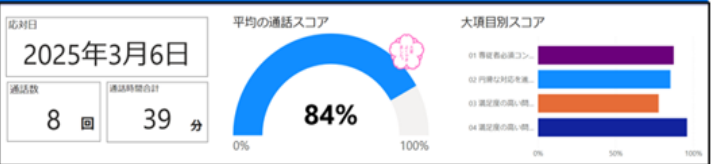
グループ：OP、SVが所属する部門 チーム：グループ内に所属するSV配下のOPの集まり メンバー：チームに所属するOP

11.オンラインサービスの機能⑧

通話レポート出力

OpAさんの2025/04/10 10:00:00の通話レポート

サマリー



AIからのアドバイス

アドバイス

[illegible]

● 店

Figure 1

改善点	
-----	--

ドリルダウン分析

1. 專從者必須...

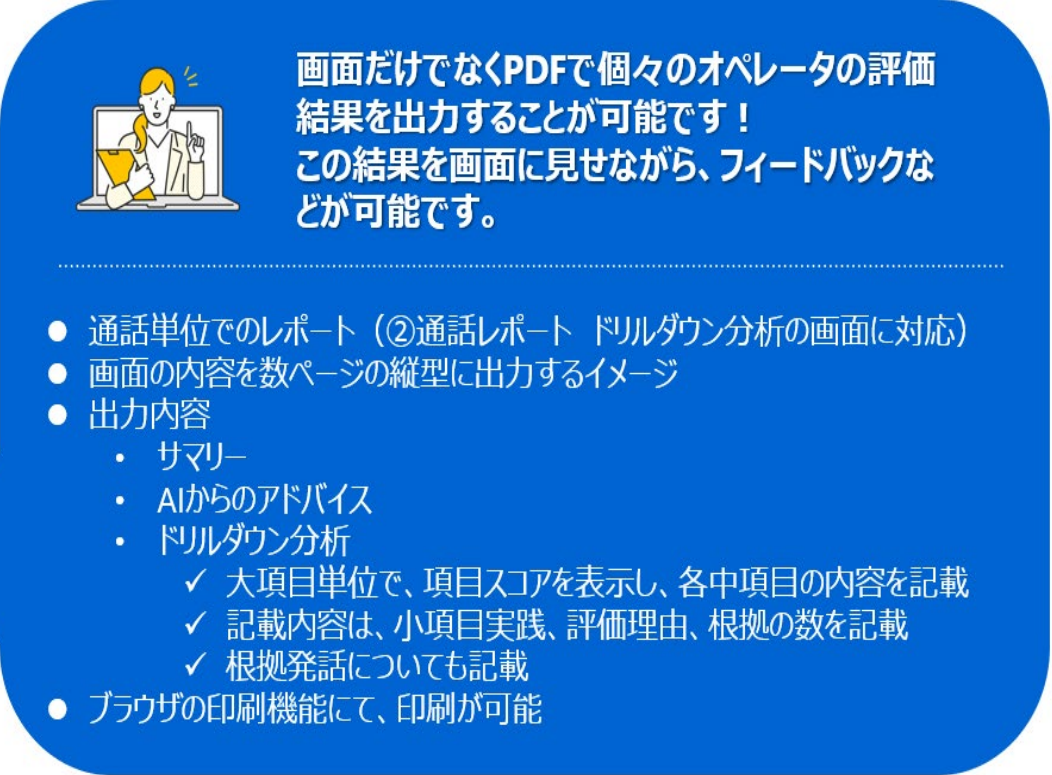
© 2004 Blackwell Publishing Ltd *Journal of Internal Medicine* 255: 386–394



09. 顧客の哀悼に制度に資一本制度の事項

16 顧客の立場に対応に立つ対応の表明	回答
1 対応の原則	● お客様へ常に親切丁寧な対応を心がける。お客様が抱かれた疑問、お悩み、お苦しみ等に対し、解決方法をお伝えし、納得していただくまでサポートする。
2 お客様の疑問・お悩みの解決	● お客様の疑問・お悩みについて丁寧な説明をする。お客様が納得するまでサポートし、お客様が抱かれた疑問・お悩みが解決するまでサポートする。
3 お客様の不安・お苦しみへの対応	● お客様の不安・お苦しみについて丁寧な説明をする。お客様が納得するまでサポートし、お客様が抱かれた不安・お苦しみが解決するまでサポートする。
4 対応の原則	● お客様の疑問・お悩みに丁寧に対応することをお約束し、お客様が納得するまでサポートする。お客様が抱かれた疑問・お悩みが解決するまでサポートする。
5 顧客対応	● お客様の疑問・お悩みに丁寧に対応することをお約束し、お客様が納得するまでサポートする。お客様が抱かれた疑問・お悩みが解決するまでサポートする。
6 顧客対応の原則にない対応の表明	● お客様の疑問・お悩みに丁寧に対応することをお約束し、お客様が納得するまでサポートする。お客様が抱かれた疑問・お悩みが解決するまでサポートする。
7 お客様の疑問・お悩みに丁寧に対応することをお約束し、お客様が納得するまでサポートする。	● お客様の疑問・お悩みに丁寧に対応することをお約束し、お客様が納得するまでサポートする。お客様が抱かれた疑問・お悩みが解決するまでサポートする。
8 お客様の疑問・お悩みに丁寧に対応することをお約束し、お客様が納得するまでサポートする。	● お客様の疑問・お悩みに丁寧に対応することをお約束し、お客様が納得するまでサポートする。お客様が抱かれた疑問・お悩みが解決するまでサポートする。

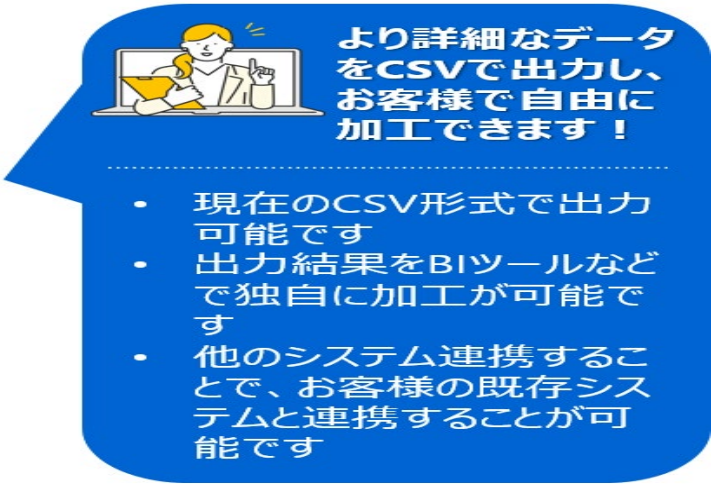
09. 会話全体像の提示

[illegible]

画面だけでなくPDFで個々のオペレータの評価結果を出力することが可能です！
この結果を画面に見せながら、フィードバックなどが可能です。

- 通話単位でのレポート（②通話レポート ドリルダウン分析の画面に対応）
- 画面の内容を数ページの縦型に出力するイメージ
- 出力内容
 - サマリー
 - AIからのアドバイス
 - ドリルダウン分析
 - ✓ 大項目単位で、項目スコアを表示し、各中項目の内容を記載
 - ✓ 記載内容は、小項目実践、評価理由、根拠の数を記載
 - ✓ 根拠発話についても記載
- ブラウザの印刷機能にて、印刷が可能

- 
- 画面だけでなくPDFで個々のオペレータの評価結果を出力することが可能です！
この結果を画面に見せながら、フィードバックなどが可能です。
-
- 通話単位でのレポート（②通話レポート ドリルダウン分析の画面に対応）
 - 画面の内容を数ページの縦型に出力するイメージ
 - 出力内容
 - サマリー
 - AIからのアドバイス
 - ドリルダウン分析
 - ✓ 大項目単位で、項目スコアを表示し、各中項目の内容を記載
 - ✓ 記載内容は、小項目実践、評価理由、根拠の数を記載
 - ✓ 根拠発話についても記載
 - ブラウザの印刷機能にて、印刷が可能



より詳細なデータをCSVで出力し、お客様で自由に加工できます！

- 現在のCSV形式で出力可能です
- 出力結果をBIツールなどで独自に加工が可能です
- 他のシステム連携することで、お客様の既存システムと連携することが可能です

- より詳細なデータをCSVで出力し、お客様で自由に加工できます！
- 現在のCSV形式で出力可能です
 - 出力結果をBIツールなどで独自に加工が可能です
 - 他のシステム連携することで、お客様の既存システムと連携することが可能です

評価レポートの例

サマリー

項目	値
全問正解率	100%
全問正解時間	10分
全問正解回数	54回
全問正解率	100%

[illegible][illegible][illegible][illegible]

ドリルダウン分析

専従者必須コンピテンシー

中核項目	専従者
製品品質のマネー	100%
話し方(説明)	100%
営業魂(バイビジネスの営業魂)	90%
営業魂(礼儀、挨拶、姿勢の営業)	20%
聞き方、書き方	100%

[illegible]

れており、納得度を高
なデータとなります。

[illegible]

事項	達成率
必須事項の完了に努める	100%
解決方法の調査・提案	100%
解決方法の提示方法	100%
できないことの提示方法	100%
心算の習得へのフォロー	90%
クローリング	100%
問題解決のスピード	100%

[illegible][illegible][illegible]

学習項目	授業概要	授業到達目標	評価項目	参考資料
1. 基礎知識の習得、基本事項の理解、基本問題の解決	○ 1学期前半の授業で、基礎知識の習得、基本事項の理解、基本問題の解決を目指す。 ○ 2学期前半の授業で、基礎知識の習得、基本事項の理解、基本問題の解決を目指す。	基礎知識の習得、基本事項の理解、基本問題の解決。	21	CP
2. 基礎知識の習得、基本事項の理解、基本問題の解決	○ 2学期後半の授業で、基礎知識の習得、基本事項の理解、基本問題の解決を目指す。	基礎知識の習得、基本事項の理解、基本問題の解決。	24	CP
3. 基礎知識の習得、基本事項の理解、基本問題の解決	○ 3学期前半の授業で、基礎知識の習得、基本事項の理解、基本問題の解決を目指す。	基礎知識の習得、基本事項の理解、基本問題の解決。	22	CP

小項目	内容概要	内容詳細項目	評価項目	評価点
企業概要(1)企業の事業内容	企業概要(1)企業の事業内容 企業概要(1)企業の事業内容	企業概要(1)企業の事業内容 企業概要(1)企業の事業内容	13	CS
企業概要(2)企業の事業内容	企業概要(2)企業の事業内容 企業概要(2)企業の事業内容	企業概要(2)企業の事業内容 企業概要(2)企業の事業内容	14	CS
企業概要(3)企業の事業内容	企業概要(3)企業の事業内容 企業概要(3)企業の事業内容	企業概要(3)企業の事業内容 企業概要(3)企業の事業内容	15	CS
企業概要(4)企業の事業内容	企業概要(4)企業の事業内容 企業概要(4)企業の事業内容	企業概要(4)企業の事業内容 企業概要(4)企業の事業内容	16	CS
企業概要(5)企業の事業内容	企業概要(5)企業の事業内容 企業概要(5)企業の事業内容	企業概要(5)企業の事業内容 企業概要(5)企業の事業内容	17	CS
企業概要(6)企業の事業内容	企業概要(6)企業の事業内容 企業概要(6)企業の事業内容	企業概要(6)企業の事業内容 企業概要(6)企業の事業内容	18	CS
企業概要(7)企業の事業内容	企業概要(7)企業の事業内容 企業概要(7)企業の事業内容	企業概要(7)企業の事業内容 企業概要(7)企業の事業内容	19	CS
企業概要(8)企業の事業内容	企業概要(8)企業の事業内容 企業概要(8)企業の事業内容	企業概要(8)企業の事業内容 企業概要(8)企業の事業内容	20	CS
企業概要(9)企業の事業内容	企業概要(9)企業の事業内容 企業概要(9)企業の事業内容	企業概要(9)企業の事業内容 企業概要(9)企業の事業内容	21	CS
企業概要(10)企業の事業内容	企業概要(10)企業の事業内容 企業概要(10)企業の事業内容	企業概要(10)企業の事業内容 企業概要(10)企業の事業内容	22	CS

K&I PARTNERS
GROUP

13. K & I 評価基準について

本サービスに提供している K & I 評価基準は、一般社団法人 C S スペシャリスト検定協会と長年にわたり開発してきたものです。

この基準の特長は、「スキルチェック」ではなく、「会話展開を創る顧客対応能力」を評価している点にあります。

「Customer Responsiveness」= お客様が抱える問題に迅速に、かつ感情に反応しながら返答し、問題解決する能力を評価することができます。多くの一般的な評価基準の根幹となる理論で構成しています。

応対品質評価基準の種類	大項目	中項目	小項目	評価方法	
一般的な応対品質評価基準(例)	例) 安心感	信頼できる対応	わかりやすい説明ができています	トーク例やスクリプト例に沿った発話が出来ているか	
一般的なスキルチェック(例)	例) 説明力	原因・理由を添えている	1センテンスが40文字以内	中・小項目に示されたことができていますか	
K & I 応対品質評価基準 (顧客対応能力評価) 例	評価のカテゴリー	会話展開における役割	CS実践ポイント	CS実践スキル	人の視点での評価方法
	円滑な対応を進めるための準備	顧客の立場に立った対応の表明 (心情的な問題へのアプローチ)	共感姿勢や安心感を伝える言葉があり、他人事にしない対応姿勢・背景の理解ができています	(1)お客様の心情を察する言葉 (2)お客様の状況を理解する言葉 (3)お客様の立場を理解する言葉 (4)対応姿勢の伝え方	詳細8項目 <非公開>

【K & I パートナーズのサポート】

本サービスでは当社基準による分析で多くの情報を得ることができます。さらに、当社の基準で抽出したデータ結果を**貴社の評価基準に紐づける作業を無償で承ります。**

また、応対品質評価の効率化や、フィードバック代行、改善策検討、部分トークの作成、C S 分析、評価基準に沿った基本的なスキル教育動画のご提供などのサポートをご提供いたします。

14. ご面談での特別なご情報の公開

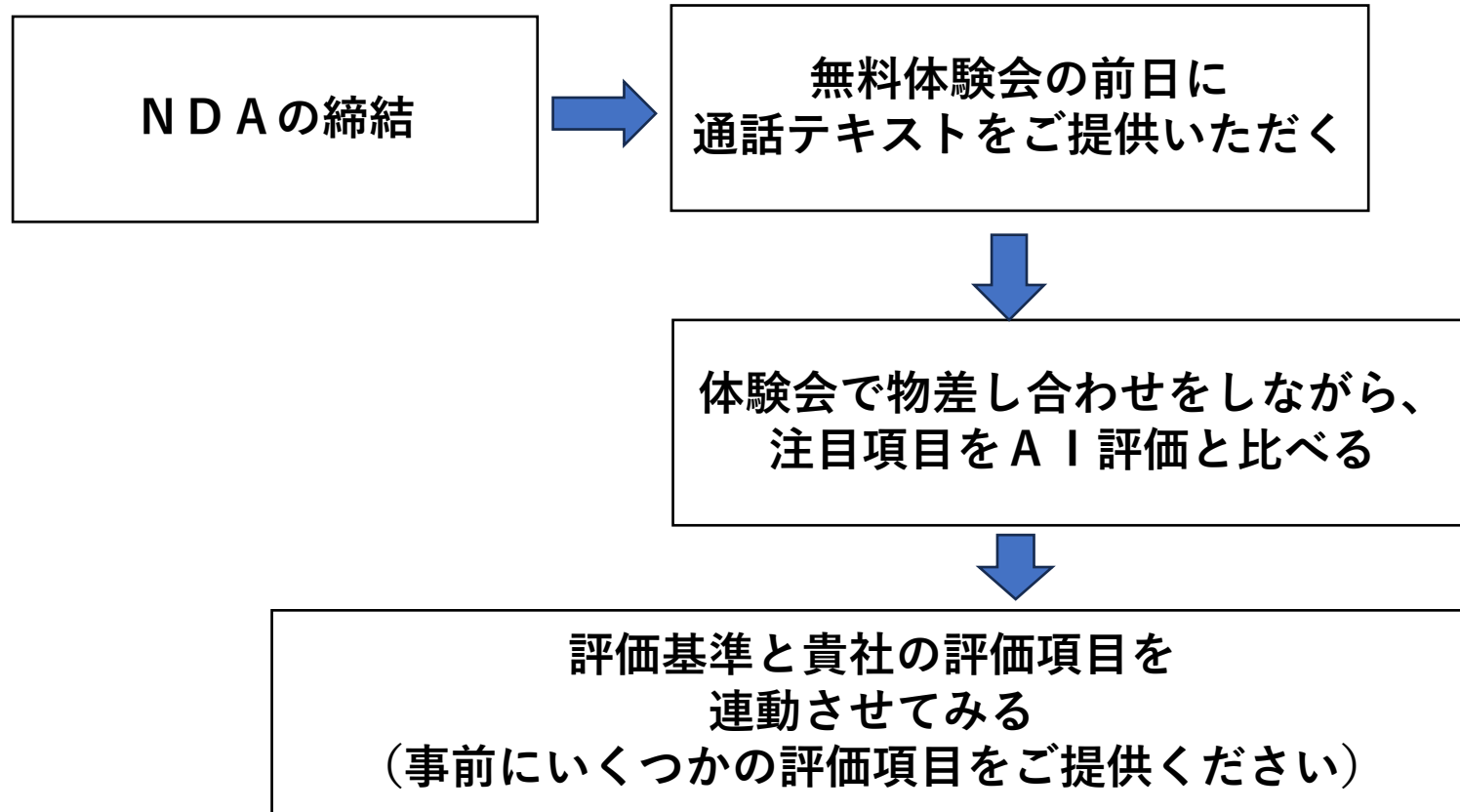
この資料では、なかなかお見せできない部分が多くございます。ぜひ、一度、オンラインまたはご訪問でのご説明に機会をいただけますようお願いいたします。

その折には、下記の「もしかしてカスハラ？」という対応事例を本サービスで分析した画面情報を実際に見ていただき、文脈評価とは異なる、「**会話展開を創る対応能力評価**」をご体験いただきたいと存じます。直接ご訪問した場合には、画面の操作を体感していただくこともできます。

【評価事例の概要】

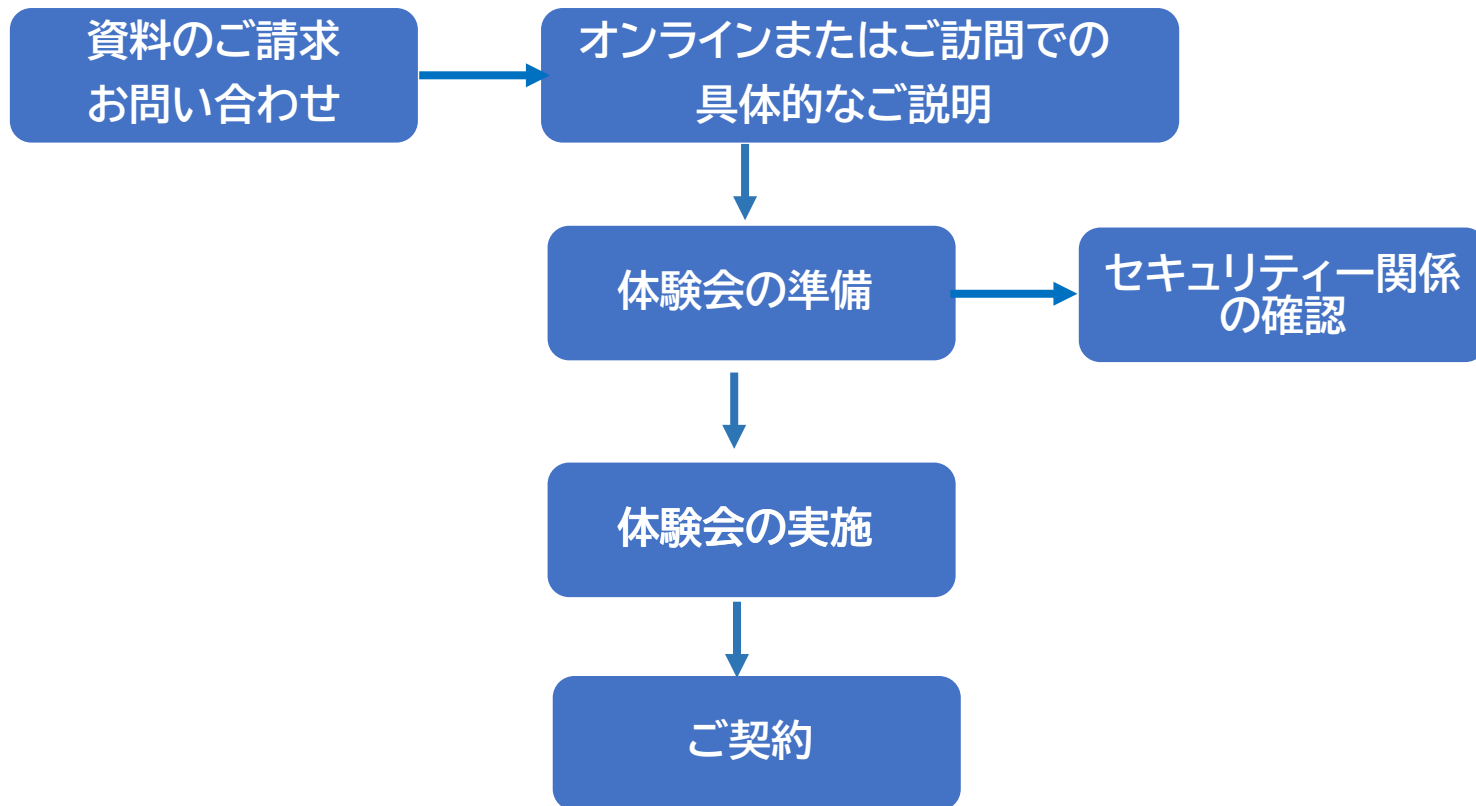
- ①家事代行サービスをマッチングする会社
- ②指定曜日以外のスポットサービス（来訪者に提供する夕食の支度）を急遽依頼したお客様。
- ③通常の担当者には、連絡ノートに依頼の旨を伝えておいた。
→直接、弊社のサービスセンターにお申込みください、とのメモ。
出張に出ていたので、依頼したい日時の前日にそのメモを読み、慌ててサービス会社に電話をした。
- ④担当者が本社に連絡していないことを知り不満足度表明。
- ⑤毎週、鍵を預けている信頼できる会社だと思っていたのに、こちらが困っている時に何もしてくれないのか、とご立腹。
- ⑥会社のルールとしては、現場でのオーダーを受けないようにしている。
- ⑦お客様は会社のルールの意味は理解できると言っている。
- ⑧話中に「無理なことを言うことですか」というお客様の発話あり。
- ⑨お客様は、以前からのサービスについて、不満を言葉に出す。
- ⑩「さようですか、さようですか、と言われても」、と応対者の聞く姿勢に不満表明。
- ⑪「オタクは結局はマッチングサービスに過ぎず、登録しているスタッフを優先、主体にしたサービスだということですね」と冷静なお怒り。
- ⑫上の人からの入電を希望。時間指定あり。

15. 体験会の進め方



【K & I サポート】
従来の評価項目との連動や、応対品質評価の仕組みづくり、
貴社の営業・顧客接点部門の価値を最大化する
サポートを承ります。

16. ご相談の進め方



まずは顧客対応品質評価のプロに
ご相談ください。

ご提案にかかわる企業・団体等の紹介

人・仕事・サービスの未来をデザインする

K&I PARTNERS
GROUP

K&I PARTNERS

株式会社K&Iパートナーズ

法務省民事局「法務局窓口改善アクションプラン」参画、行政サービス化に向けた現場指導、マニュアル作成、登記コールセンター設計・運用を受託。以降、金融、生損保、エネルギー、通販など各業界の「変革」「自由化」などの局面でコンサルティングサービスを展開している。

コールセンター 関係の業務

- ・対応品質評価をベースとしたサービスレベルアグリーメントの運用
- ・QUALITYベストコールセンター・コンサルティングサービス提供
- ・対応品質基準設計、トークスクリプト等の作成等のサービス提供
- ・コンセプト重視型コールセンター受託

RECAIUS™ 対応品質評価サービス

K & I パートナースと東芝デジタルソリューションズが連携して開発を進めているサービス。

K & I パートナースは東芝デジタルソリューションズの販売パートナーとして本サービスを取り扱う。

一般社団法人CSスペシャリスト検定協会

K & I パートナースは検定推進・運用委託会社。共同して、CS理論の体系化や評価基準の開発、協会サービスの設計・運用等を行っている。
また、2025年10月に厚労省所管「顧客電話対応能力団体検定」を開始予定。

当社の概要

会社名	株式会社K&Iパートナーズ
代表取締役 会長	石川 かおる (CPO 最高商品開発責任者)
代表取締役 社長	石川 博章
取締役 事業本部長	八木 一郎
所在地	〒157-0066 東京都世田谷区成城2-34-13
電話番号	03-6411-2174
FAX	03-6893-6679
URL	http://www.kandi-pt.net
取引銀行	三菱UFJ銀行 新宿中央支店 きらぼし銀行 祖師谷支店
事業内容	サービスデザインコンサルティング・セールスコンサルティング ビジネス能力開発・階層別研修 CS設計・CS実践プログラムに関する教育 コールセンター教育・セールス教育 モニタリング・観察分析・各種リサーチ イノベーション・コンサルティング

イノベーションの心地よい風は吹いていますか？

豊かなアイデアにあふれていますか？

まずはK&Iとともに。

K&I PARTNERS
株式会社K&Iパートナーズ

<http://www.kandi-pt.net>

<https://www.facebook.com/kandipt>

お問い合わせ: contact@kandi-pt.net

03-6411-2174 (平日10:00~18:00)



サービスデザイン研究所
Service Designing Lab.