

VR-RS100RDW

応対品質診断採点ツール

(サンプルファイル)

弊社音声認識システムのご検討をいただき誠にありがとうございます。

本資料でご紹介する「応対品質診断採点ツール」は、無償提供のサンプルファイルです。以下のご使用条件をご理解頂いた上でご利用ください。

<ご使用条件>

■ 免責事項

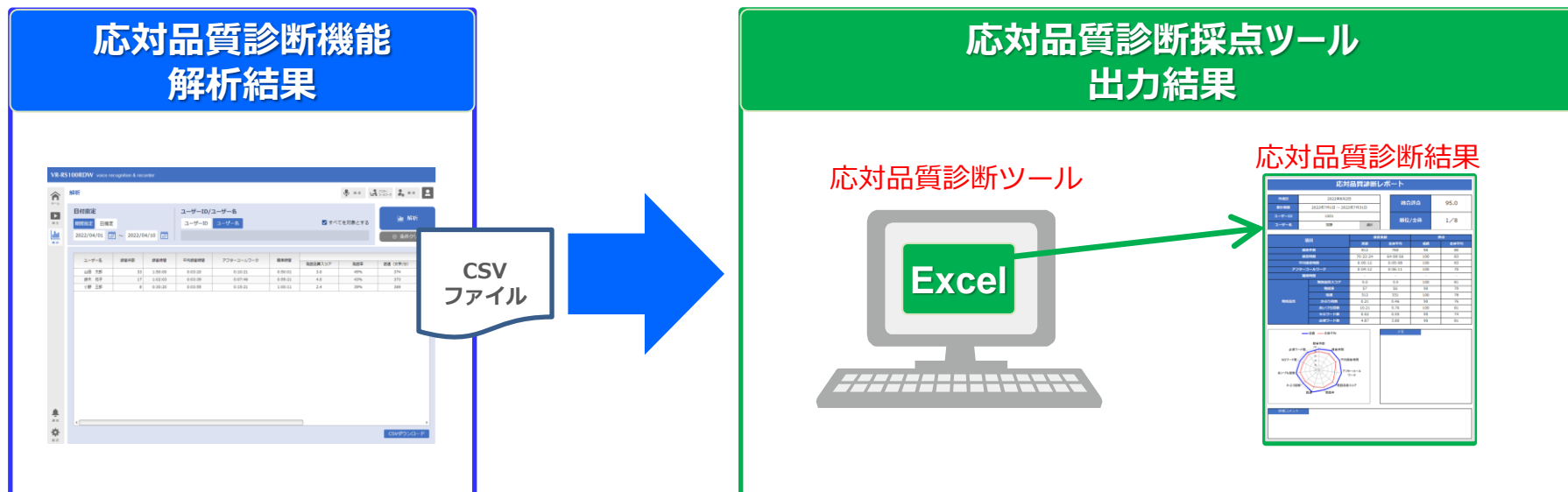
当社は、本応対品質診断採点ツールのサンプルファイル（以下、「応対品質診断採点ツール」という。）に関して一切の動作保証をするものではありません。また、応対品質診断採点ツールのご利用による全ての障害・損害・不具合（含、応対品質診断採点ツールの不具合）に関して当社は一切の責任を負いません。応対品質診断採点ツールを利用した結果、および生成物について保証するものではありません。また、応対品質診断採点ツールの使用により生じた損害ならびに、第三者に直接または間接的に生じた損害について、当社は法律上の根拠を問わずいかなる責任も負わないものとし、お客様はいかなる請求もしないものとしします。

■ サポート

応対品質診断採点ツールのご利用方法など不明な点についてのお問い合わせは、最寄りの当社営業担当までお願いいたします。
※当社のお客様相談センターでは応対品質診断採点ツールのサポートはおこなっておりません。ご注意ください。

◆概要	P3
◆ご利用条件	P4
◆ご利用イメージ	P5
◆事前設定：評価項目設定	P7
◆事前設定：ユーザー情報登録	P8
◆事前設定：解析結果の結合	P9
◆出力結果：応対品質診断レポート	P10
◆出力結果：応対品質診断集計<評点>	P11
◆出力結果：応対品質診断集計<評点(配点)>	P12
◆出力結果：応対品質診断集計<録音実績>	P13
◆出力結果：応対品質診断集計<評価基準>	P14
◆タカコム支店・営業所のご案内	P15

VR-RS100RDWの応対品質診断機能の更なる利活用として、「解析結果」の各診断項目の結果を総合的に採点することができるツールです。オペレータ評価、教育の業務効率化として活用いただけます。



Point

各診断項目の結果を設定した基準で各オペレータ、内線の……

応対品質の総合評価（総合評点・成績順位）ができます。

■ パソコンご利用条件

対応アプリケーション	Microsoft Excel 2021/2019 ※デスクトップ版アプリにのみ対応しております。
対応OS	Microsoft Windows 11/10



オペレータ評価や教育



オペレータの自主学習

このような応対品質診断の結果が出力できます。……

オペレータの総合評価（評点）

評価項目ごとに評価基準値と評価項目全体からの配点の割合を設定することで、オペレータの診断結果の総合評価として評点および順位が表示できます。

オペレータごとのレポート出力

評価項目ごとの全オペレータの診断結果の平均値とオペレータの診断結果を比較して確認することができます。管理者は個別レポートに評価コメントの記入など、オペレータ教育用の資料として利用できます。

全オペレータの集計出力

オペレータすべての診断結果を一覧で表示できます。

機能説明

事前設定：評価項目設定

出力結果に対応した評価項目ごとに、目標値、総合評価（評点）の割合、判定基準などの設定ができます。

評価項目設定				更新	初期化	更新日:				
評価項目	目標値	配点割合 (100%)	判定基準	評価基準						
				100	90	80	70	60		
				A	B	C	D	E		
				特に優れた成果が得られた	優れた成果が得られた	一定の成果が得られた	限定的であるが成果が得られた	成果が得られなかった		
録音件数	800件	10%	以上	880件以上 (880件~)	800件以上 (800件~)	720件以上 (720件~799件)	640件以上 (640件~719件)	639件以下 (~639件)		
録音時間	65時間00分00秒	10%	以上	70時間00分00秒以上 (70時間00分00秒~)	65時間00分00秒以上 (65時間00分00秒~69時間59分59秒)	60時間00分00秒以上 (60時間00分00秒~64時間59分59秒)	55時間00分00秒以上 (55時間00分00秒~59時間59分59秒)	54時間59分59秒以下 (~54時間59分59秒)		
平均録音時間	5分00秒	5%	範囲	目標値+5%以内 (4分45秒~5分15秒)	目標値+10%以内 (4分30秒~4分44秒) (5分16秒~5分30秒)	目標値+20%以内 (4分00秒~4分29秒) (5分31秒~6分00秒)	目標値+30%以内 (3分30秒~3分59秒) (6分01秒~6分30秒)	目標値+30%より大きい (~3分29秒、6分31秒~)		
アフターコールワーク	5分00秒	5%	以下	4分30秒以下 (~4分30秒)	5分00秒以下 (4分31秒~5分00秒)	5分30秒以下 (5分01秒~5分30秒)	6分00秒以下 (5分31秒~6分00秒)	6分01秒以上 (6分01秒~)		
離席時間	1時間00分00秒	-	範囲	目標値+10%以内 (54分00秒~1時間06分00秒)	目標値+20%以内 (48分00秒~53分59秒) (1時間06分01秒~1時間12分00秒)	目標値+30%以内 (42分00秒~47分59秒) (1時間12分01秒~1時間18分00秒)	目標値+40%以内 (36分00秒~41分59秒) (1時間18分01秒~1時間24分00秒)	目標値+40%より大きい (~35分59秒、1時間24分01秒~)		
発話品質	発話品質スコア	4.3	以上	4.6以上 (4.6~)	4.3以上 (4.3~4.5)	3.5以上 (3.5~4.2)	3.0以上 (3.0~3.4)	2.9以下 (~2.9)		
	発話率	50%	範囲	目標値+10%以内 (45%~55%)	目標値+20%以内 (40%~44%) (56%~60%)	目標値+30%以内 (35%~39%) (61%~65%)	目標値+40%以内 (30%~34%) (66%~70%)	目標値+40%より大きい (~29%、71%~)		
	話速(文字/分)	300文字	範囲	目標値+5%以内 (285文字~315文字)	目標値+10%以内 (270文字~284文字) (316文字~330文字)	目標値+15%以内 (255文字~269文字) (331文字~345文字)	目標値+20%以内 (240文字~254文字) (346文字~360文字)	目標値+20%より大きい (~239文字、361文字~)		
	かぶり回数(回/分)	0.30回	以下	0.01回以下 (~0.01回)	0.30回以下 (0.02回~0.30回)	0.50回以下 (0.31回~0.50回)	0.70回以下 (0.51回~0.70回)	0.71回以上 (0.71回~)		
	あいづち回数(回/分)	10.00回	範囲	目標値+5%以内 (9.50回~10.50回)	目標値+10%以内 (9.00回~9.49回) (10.51回~11.00回)	目標値+20%以内 (8.00回~8.99回) (11.01回~12.00回)	目標値+30%以内 (7.00回~7.99回) (12.01回~13.00回)	目標値+30%より大きい (~6.99回、13.01回~)		
	NGワード回数(回/通話)	0.30回	以下	0.01回以下 (~0.01回)	0.30回以下 (0.02回~0.30回)	0.50回以下 (0.31回~0.50回)	0.70回以下 (0.51回~0.70回)	0.71回以上 (0.71回~)		
	必須ワード回数(回/通話)	5.00回	10%	以上	5.00回以上 (5.00回~)	4.00回以上 (4.00回~4.99回)	3.00回以上 (3.00回~3.99回)	2.00回以上 (2.00回~2.99回)	1.99回以下 (~1.99回)	

出力結果でユーザーを分かりやすくするため、ユーザーIDとユーザー名を紐づけて登録できます。

■ ユーザー情報登録画面

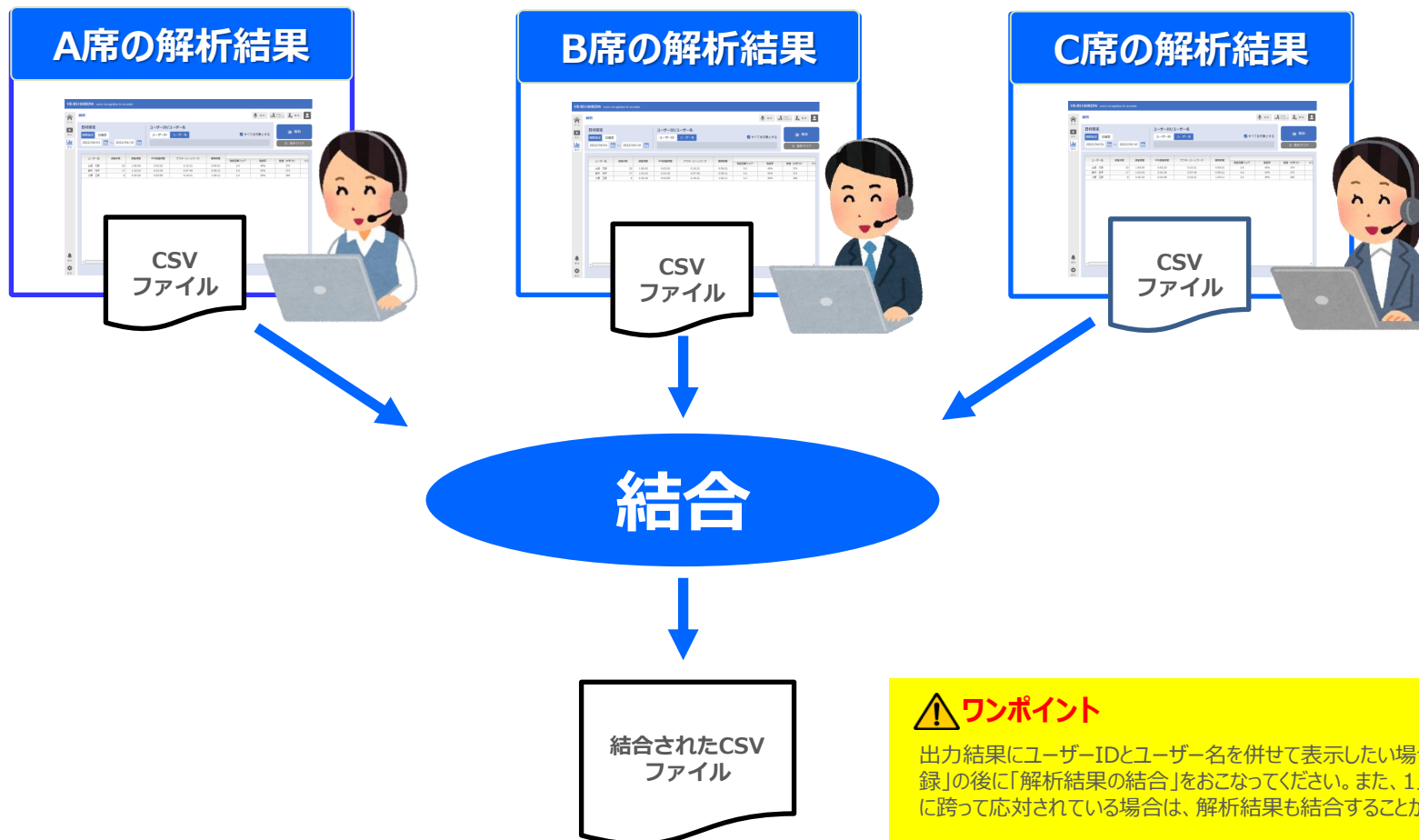
ユーザー情報			更新	クリア
			更新日： 2022/8/18	
			登録数： 8	
No.	ユーザーID	ユーザー名		
1	1000	鈴木		
2	1001	加藤		
3	1002	佐藤		
4	1003	山田		
5	1004	伊藤		
6	1005	青木		
7	1006	武田		
8	1007	木下		

⚠ ワンポイント

出力結果にユーザーIDとユーザー名を紐づけて表示する必要が無い場合は、登録不要です。

事前設定：CSVファイルの結合

複数のVR-RS100RDWから出力した解析結果のCSVファイルを結合できます。複数のユーザー解析結果をひとつに纏めることで、各診断項目の結果を総合的に採点することができます。



⚠️ ワンポイント

出力結果にユーザーIDとユーザー名を併せて表示したい場合は、「ユーザー情報登録」の後に「解析結果の結合」をおこなってください。また、1人のユーザーが複数の席に跨って対応されている場合は、解析結果も結合することができます。

出力結果：応対品質診断レポート

選択したユーザーの総合評価(評点)、順位、診断項目ごとの通話実績と評点、および全体平均を確認できます。メモや評価コメントも記入でき、レポートとしてもご利用いただけます。

▼応対品質診断レポート例

応対品質診断レポート			
作成日	2022年8月2日	総合評点	95.0
集計期間	2022年7月1日～2022年7月31日		
ユーザーID	1001		
ユーザー名	加藤 選択		
		順位/全体	1/8

項目	通話実績		評点		
	実績	全体平均	実績	全体平均	
録音件数	812	760	90	80	
録音時間	70:22:24	64:08:56	100	83	
平均録音時間	0:05:12	0:05:08	100	83	
アフターコールワーク	0:04:12	0:06:11	100	70	
離席時間	-	-	-	-	
発話品質	発話品質スコア	5.0	3.9	100	81
	発話率	57	56	90	79
	話速	312	331	100	78
	かぶり回数	0.21	0.46	90	76
	あいづち回数	10.21	9.76	100	81
	NGワード数	0.02	0.55	90	74
	必須ワード数	4.87	3.80	90	81



メモ

評価コメント

▼項目

項目	説明
作成日	応対品質診断結果の作成日を表示します。
集計期間	応対品質診断レポートの集計期間を表示します。
ユーザーID	選択したユーザーIDを表示します。
ユーザー名	選択したユーザー名を表示します。
総合評点	選択したユーザーの総合評価(点数)を表示します。
順位/全体	選択したユーザーの順位を表示します。 (選択したユーザーの順位/全体)
録音実績(実績)	診断項目ごとに選択したユーザーの録音実績を表示します。
録音実績(全体平均)	診断項目ごとに全ユーザーの録音実績の平均を表示します。
評点(成績)	診断項目ごとにあらかじめ設定した評価基準の5段階に準じて、選択したユーザーの評点を表示します。
評点(全体平均)	診断項目ごとに全ユーザーの評点の平均を表示します。
レーダーチャート	診断項目ごとに全ユーザーの評点の平均と、選択したユーザーの評点をレーダーチャートで表示します。
メモ	任意のメモを記入し、残すことができます。
評価コメント	任意の評価コメントを記入し、残すことができます。

※ユーザーID、もしくはユーザー名を「ユーザー」と記して説明しております。

出力結果：応対品質診断集計 < 評点 >

ユーザーの評点(総合)と順位、診断項目ごとの評点の集計結果を一覧で表示します。

項目ごとにソートして、並び替えができます。

応対品質診断集計 < 評点 >								
期間								
2022年7月1日 ~ 2022年7月31日								
全体平均					録音件数	録音時間	平均録音時間	アフターコールワーク
					80	83	83	70
個人レポート	ユーザーID	ユーザー名	評点(総合)	順位	録音件数	録音時間	平均録音時間	アフターコールワーク
表示	1000	鈴木	67.5	8	60	70	60	60
表示	1001	加藤	95.0	1	90	100	100	100
表示	1002	佐藤	83.0	3	80	90	100	60
表示	1003	山田	91.0	2	100	100	90	70
表示	1004	伊藤	75.5	5	70	100	70	60
表示	1005	青木	78.5	4	90	80	90	70
表示	1006	武田	70.5	6	80	60	80	80
表示	1007	木下	70.0	7	70	60	70	60

【選択】ボタンをクリックすると、選択したユーザーの応対品質診断レポートを表示できます。

出力結果：応対品質診断集計 < 評点(配点) >

ユーザーの評点(総合)と順位、診断項目ごとの配点割合に対応する評点の集計結果を一覧で表示します。

項目ごとにソートして、並び替えができます。

応対品質診断集計 < 評点(配点) >								
期間								
2022年7月1日 ~ 2022年7月31日								
				全体平均 (78.9)	録音件数	録音時間	平均録音時間	アフターコールワーク
個人レポート	ユーザーID	ユーザー名	評点(総合)	順位	録音件数	録音時間	平均録音時間	アフターコールワーク
表示	1000	鈴木	67.5	8	6.0	7.0	3.0	3.0
表示	1001	加藤	95.0	1	9.0	10.0	5.0	5.0
表示	1002	佐藤	83.0	3	8.0	9.0	5.0	3.0
表示	1003	山田	91.0	2	10.0	10.0	4.5	3.5
表示	1004	伊藤	75.5	5	7.0	10.0	3.5	3.0
表示	1005	青木	78.5	4	9.0	8.0	4.5	3.5
表示	1006	武田	70.5	6	8.0	6.0	4.0	4.0
表示	1007	木下	70.0	7	7.0	6.0	3.5	3.0

【選択】ボタンをクリックすると、選択したユーザーの応対品質診断レポートを表示できます。

出力結果：応対品質診断集計 <録音実績>

ユーザーの評点(総合)と順位、診断項目ごと録音実績の集計結果を一覧で表示します。

項目ごとにソートして、並び替えができます。

応対品質診断集計 <録音実績>								
期間								
2022年7月1日 ~ 2022年7月31日								
全体平均					録音件数	録音時間	平均録音時間	アフターコールワーク
					760	64:08:56	0:05:08	0:06:11
個人レポート	ユーザーID	ユーザー名	評点(総合)	順位	録音件数	録音時間	平均録音時間	アフターコールワーク
表示	1000	鈴木	67.5	8	532	58:13:28	0:06:34	0:07:54
表示	1001	加藤	95.0	1	812	70:22:24	0:05:12	0:04:12
表示	1002	佐藤	83.0	3	798	66:43:18	0:05:01	0:06:01
表示	1003	山田	91.0	2	892	79:32:12	0:05:21	0:05:31
表示	1004	伊藤	75.5	5	711	76:14:06	0:06:26	0:07:26
表示	1005	青木	78.5	4	850	64:55:50	0:04:35	0:05:35
表示	1006	武田	70.5	6	785	52:46:10	0:04:02	0:05:02
表示	1007	木下	70.0	7	698	44:24:02	0:03:49	0:07:49

【選択】ボタンをクリックすると、選択したユーザーの応対品質診断レポートを表示できます。

出力結果：応対品質診断集計 <評価基準>

応対品質診断採点ツールで応対品質診断を行った際に使用した評価基準を表示します。

応対品質診断 <評価基準>				評価基準				
期間								
2022年7月1日 ~ 2022年7月31日								
評価項目	目標値	配点割合 (100%)	判定基準	100	90	80	70	60
				A	B	C	D	E
				特に優れた成果が得られた	優れた成果が得られた	一定の成果が得られた	限定的であるが成果が得られた	成果が得られなかった
録音件数	800件	10%	以上	880件以上 (880件~)	800件以上 (800件~879件)	720件以上 (720件~799件)	640件以上 (640件~719件)	639件以下 (~639件)
録音時間	65時間00分00秒	10%	以上	70時間00分00秒以上 (70時間00分00秒~)	65時間00分00秒以上 (65時間00分00秒~69時間59分59秒)	60時間00分00秒以上 (60時間00分00秒~64時間59分59秒)	55時間00分00秒以上 (55時間00分00秒~59時間59分59秒)	54時間59分59秒以下 (~54時間59分59秒)
平均録音時間	5分00秒	5%	範囲	目標値±5%以内 (4分45秒~5分15秒)	目標値±10%以内 (4分30秒~4分44秒) (5分16秒~5分30秒)	目標値±20%以内 (4分00秒~4分29秒) (5分31秒~6分00秒)	目標値±30%以内 (3分30秒~3分59秒) (6分01秒~6分30秒)	目標値±30%より大きい (~3分29秒、6分31秒~)
アフターコールワーク	5分00秒	5%	以下	4分30秒以下 (~4分30秒)	5分00秒以下 (4分31秒~5分00秒)	5分30秒以下 (5分01秒~5分30秒)	6分00秒以下 (5分31秒~6分00秒)	6分01秒以上 (6分01秒~)
離席時間	1時間00分00秒	-	範囲	目標値±10%以内 (54分00秒~1時間06分00秒)	目標値±20%以内 (48分00秒~53分59秒) (1時間06分01秒~1時間12分00秒)	目標値±30%以内 (42分00秒~47分59秒) (1時間12分01秒~1時間18分00秒)	目標値±40%以内 (36分00秒~41分59秒) (1時間18分01秒~1時間24分00秒)	目標値±40%より大きい (~35分59秒、1時間24分01秒~)
発話品質	発話品質スコア	4.3	以上	4.6以上 (4.6~)	4.3以上 (4.3~4.5)	3.5以上 (3.5~4.2)	3.0以上 (3.0~3.4)	2.9以下 (~2.9)
	発話率	50%	範囲	目標値±10%以内 (45%~55%)	目標値±20%以内 (40%~44%) (56%~60%)	目標値±30%以内 (35%~39%) (61%~65%)	目標値±40%以内 (30%~34%) (66%~70%)	目標値±40%より大きい (~29%、71%~)
	話速(文字/分)	300文字	範囲	目標値±5%以内 (285文字~315文字)	目標値±10%以内 (270文字~284文字) (316文字~330文字)	目標値±15%以内 (255文字~269文字) (331文字~345文字)	目標値±20%以内 (240文字~254文字) (346文字~360文字)	目標値±20%より大きい (~239文字、361文字~)
	かぶり回数(回/分)	0.30回	以下	0.01回以下 (~0.01回)	0.30回以下 (0.02回~0.30回)	0.50回以下 (0.31回~0.50回)	0.70回以下 (0.51回~0.70回)	0.71回以上 (0.71回~)
	あいづち回数(回/分)	10.00回	範囲	目標値±5%以内 (9.50回~10.50回)	目標値±10%以内 (9.00回~9.49回) (10.51回~11.00回)	目標値±20%以内 (8.00回~8.99回) (11.01回~12.00回)	目標値±30%以内 (7.00回~7.99回) (12.01回~13.00回)	目標値±30%より大きい (~6.99回、13.01回~)
	NGワード回数(回/通話)	0.30回	以下	0.01回以下 (~0.01回)	0.30回以下 (0.02回~0.30回)	0.50回以下 (0.31回~0.50回)	0.70回以下 (0.51回~0.70回)	0.71回以上 (0.71回~)
	必須ワード回数(回/通話)	5.00回	以上	5.00回以上 (5.00回~)	4.00回以上 (4.00回~4.99回)	3.00回以上 (3.00回~3.99回)	2.00回以上 (2.00回~2.99回)	1.99回以下 (~1.99回)

営業所名	住所・電話番号	担当地区
東京支店	〒103-0012 東京都中央区日本橋堀留町2-9-8 (Daiwa日本橋堀留町ビル3F) 電話 03-5651-2281	関東地区、甲信越地区、北陸地区
札幌出張所	〒060-0061 札幌市中央区南1条西10丁目4-167 小六第一ビル 電話 011-271-0225	北海道
仙台出張所	〒980-0011 仙台市青葉区上杉1-6-10 (EARTH BLUE仙台勾当台1F SEED21F) 電話 022-726-7300	東北地区
名古屋営業所	〒464-0075 名古屋市千種区内山3-10-17 (今池セントラルビル8F) 電話 052-734-6601	中部地区、静岡県
大阪営業所	〒542-0081 大阪市中央区南船場2-5-8 (インターワンプレイス長堀4F) 電話 06-6260-4611	近畿地区
広島営業所	〒730-0017 広島市中区鉄砲町1-20 (第3ウエノヤビル10F) 電話 082-836-3631	中国地区、四国地区
福岡営業所	〒812-0016 福岡市博多区博多駅南4-2-10 (南近代ビル9F) 電話 092-431-1942	九州地区、沖縄県

URL: <https://www.takacom.co.jp>

- ・商品名は、各社の商標または登録商標です。
- ・画面構成、機能などの仕様は予告なく変更することがあります。