



# 操作説明書

---

## VR-RS100RDWⅡ 応対品質診断採点ツール ＜サンプルファイル＞

株式会社 タカコム

## もくじ

◆はじめに	P2
◆操作説明書について	P2
◆概要	P2
◆お使いになる前に	P2
◆1 メニュー画面	P4
◆2 設定・登録画面	P5
2-1 評価項目設定	P5
2-2 ユーザー情報	P10
2-3 CSVファイルの結合	P12
◆3 対応品質診断	P14

## はじめに

株式会社タカコム（以下「当社」という）のWebサイトにて公開しております「対応品質診断採点ツール（以下「サンプルファイル」という）」は、無償提供のサンプルファイルとなります。ご使用方法、ご使用条件をご理解頂いた上でご利用ください。

### ■免責事項

当社は、本サンプルファイル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、本サンプルファイルのご利用による全ての障害・損害・不具合（含、サンプルファイルの不具合）に関して当社は一切の責任を負いません。

本サンプルファイルを利用した結果、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、本サンプルファイ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なります。

### ■サポート

本サンプルファイ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本サンプルファイルのお問い合わせのサポートはおこなっておりませんのでご注意ください。

## 操作説明書について

※本書は対応品質診断採点ツールの設定や登録などの操作方法や、対応品質診断結果の出力方法などについて説明しています。

## 概要

「本サンプルファイル」は、リアルタイム音声認識&録音アプリ VR-RS100RDW II の解析情報を対応品質の診断基準により採点して出力することができます。

## お使いになる前に

### ■パソコンの仕様

本サンプルファイルをご利用いただくパソコンの動作環境は以下のとおりです。

対応OS: Windows 11/10

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。

（商品名は各社の商標または登録商標です。）

本サンプルファイルおよび対応品質診断結果のファイル保存先にMicrosoft OneDrive以外のドライブを保存先に使用してください。

注: 保存先にMicrosoft OneDriveを使用すると、正常に動作しません。

例: ファイルをMicrosoft OneDrive下に保存して起動した場合



あらかじめリアルタイム音声認識&録音アプリ VR-RS100RDW II の解析結果からダウンロードしたCSVファイルを任意の保存場所に保存しておいてください。

- 解析結果のファイル形式とファイル名は以下のようになります。

形式	ファイル名
テキスト形式	CSV_FILES_YYYYMMdd_hhmmss.txt ※

※ YYYYMMdd はファイルを保存した年月日、hhmmss はファイルを保存した時分秒

#### 参考資料

VR-RS100RDW II 取扱説明書＜操作編＞ P.88参照

### ワンポイント

診断対象のユーザーID／ユーザー名が多いと集計に時間がかかる場合があります。また集計中に本サンプルファイルの画面が更新されないなど、正常に表示されない場合は、Excel画面右上の[閉じる(×)]ボタンをクリックしてください。

しばらくするとExcelの画面が閉じ、応対品質診断結果ファイルは指定した出力先へ保存されます。

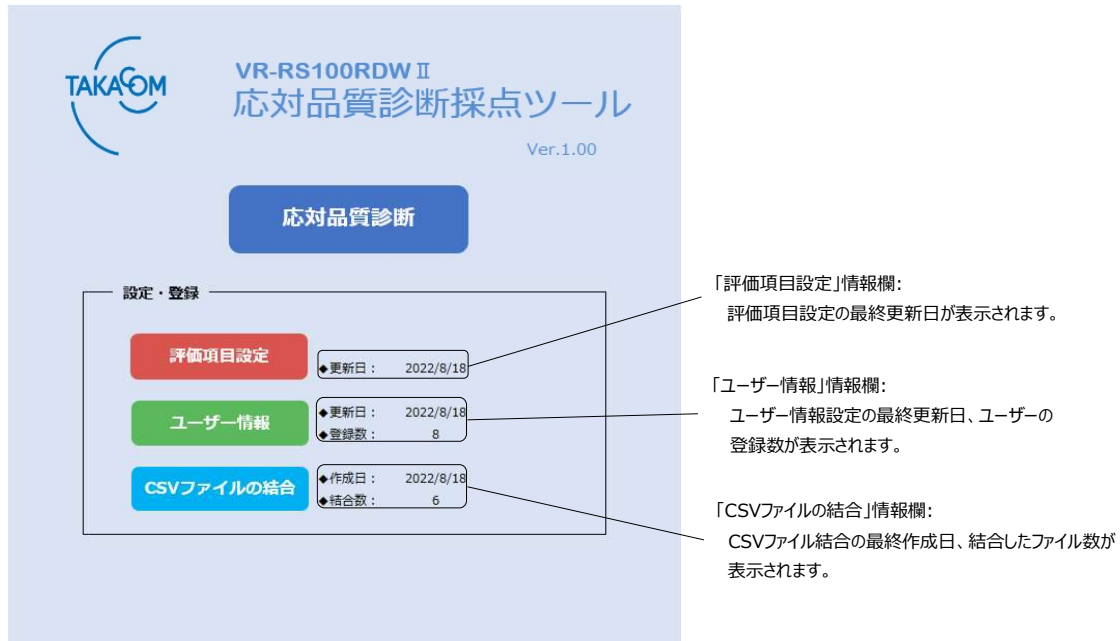
- 所要時間（目安）

ユーザーID/ ユーザー名（件数）	所要時間(秒)
100	15
200	24
500	62
1000	162
2000	674

※所要時間はあくまで目安となり、ご利用いただくパソコンの動作環境により異なります。

## 1 メニュー画面

本サンプルファイルを起動したときに、最初に表示される画面です。



### ■ 応対品質診断

「応対品質診断の評価項目設定」、「ユーザー情報の設定」、「CSVファイルの結合」が完了したら、応対品質診断結果を採点して出力します。応対品質診断結果を採点して出力するとき[応対品質診断]ボタンをクリックします。

### ■ 設定・登録

「応対品質診断の評価項目設定」や、「ユーザー情報の設定」、「CSVファイルの結合」をおこないます。

#### ● 評価項目設定

評価項目の目標値、配点割合、評価基準などを設定するとき[評価項目設定]ボタンをクリックします。

#### ● ユーザー情報

ユーザーIDとユーザー名を紐づけて設定するとき[ユーザー情報]ボタンをクリックします。

※ユーザーIDとユーザー名を紐づけて登録しない場合は、設定は不要です。

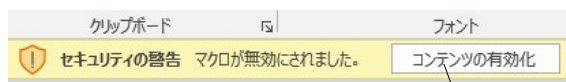
#### ● CSVファイルの結合

複数のVR-RS100RDW II から出力した解析結果のCSVファイルを結合するとき[CSVファイルの結合]ボタンをクリックします。

※CSVファイルの結合をしない場合は、設定は不要です。

### ワンポイント

本サンプルファイルを起動後、「セキュリティの警告 マクロが無効にされました。」が表示された場合は、[コンテンツの有効化]ボタンをクリックします。



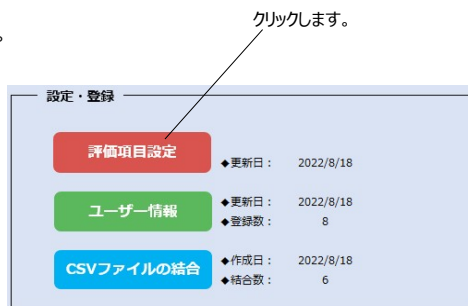
クリックします。

## 2 設定・登録 画面

### 2-1 評価項目設定

評価項目ごとに目標値、配点割合、判定基準などの設定ができます。

[評価項目設定]ボタンをクリックして、評価項目設定画面を表示します。



評価項目設定				判定基準					
				更新		加用注:			
				更新日:2022/08/18					
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	
				100以上	90以上	80以上	70以上	60以上	
				前年比に達成が得られた	前年比に達成が得られた	前年比に達成が得られた	前年比に達成が得られた	前年比に達成が得られた	
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~64時間59分59秒)	60時間00分00秒以上 (60時間00分00秒~59時間59分59秒)	55時間00分00秒以上 (55時間00分00秒~54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	59分00秒	5%	範囲	録音時間+5%以内 (49分45秒~59分15秒)	録音時間+10%以内 (49分30秒~49分44秒) (59分16秒~59分30秒)	録音時間+20%以内 (49分00秒~49分29秒) (59分31秒~60分00秒)	録音時間+30%以内 (39分30秒~39分59秒) (69分01秒~69分30秒)	録音時間+30%より大きい (~39分29秒, 69分31秒~)	
アフターコールワーク	59分00秒	5%	以下	49分30秒以下 (~49分30秒)	59分00秒以下 (49分31秒~59分00秒)	59分30秒以下 (59分01秒~59分30秒)	69分00秒以下 (59分31秒~69分00秒)	69分01秒以上 (69分01秒~)	
編集時間	1時間00分00秒	-	範囲	録音時間+10%以内 (54分00秒~1時間06分00秒)	録音時間+20%以内 (49分30秒~59分59秒) (1時間06分01秒~1時間12分00秒)	録音時間+30%以内 (42分00秒~49分59秒) (1時間12分01秒~1時間18分00秒)	録音時間+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)	録音時間+40%より大きい (~35分59秒, 1時間24分01秒~)	
発話品質スコア	4.3	15%	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	録音時間+10%以内 (45%~55%)	録音時間+20%以内 (40%~44%) (56%~60%)	録音時間+30%以内 (35%~39%) (61%~65%)	録音時間+40%以内 (30%~34%) (66%~70%)	録音時間+40%より大きい (~29%, 71%~)	
	語速(文字/分)	300文字	範囲	録音時間+5%以内 (285文字~315文字)	録音時間+10%以内 (270文字~284文字) (316文字~330文字)	録音時間+15%以内 (255文字~269文字) (331文字~345文字)	録音時間+20%以内 (240文字~254文字) (346文字~360文字)	録音時間+20%より大きい (~239文, 361文~)	
	かぶり回数(回/分)	0.30回	10%	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)	0.71回以上 (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	5%	範囲	録音時間+5%以内 (9.50回~10.50回)	録音時間+10%以内 (9.00回~9.49回) (10.51回~11.00回)	録音時間+20%以内 (8.00回~8.99回) (11.01回~12.00回)	録音時間+30%より大きい (7.00回~7.99回) (12.01回~13.00回)	
	NGワード回数(回/通話)	0.30回	10%	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)	0.71回以上 (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)	

「評点」設定欄:  
5段階の評価基準  
に対して評点を設定  
します。  
※左から順に良い評価  
から悪い評価になる  
ように設定してください。

「評点ランク」設定欄:  
5段階の評価基準  
に対して評点ランク  
を設定します。

「評点コメント」入力欄:  
5段階の評価基準  
に対して評点コメント  
を設定します。

「目標値」入力欄:  
各評価項目の  
目標値を設定します。

「配点割合」入力欄:  
全評価項目の合計が  
100%になるよう  
各評価項目の配点割合を  
設定します。

「判定基準」設定欄:  
各評価項目の  
評価基準の判定基準を  
設定します。

「評点基準」入力欄:  
評価項目の5段階の  
評価基準を設定します。  
※左から順に良い評価から悪い評価に  
なるように設定してください。

#### ■ 目標値の登録

評価項目ごとに目標値を設定します。

① 目標値を変更するセルをダブルクリックします。

② 目標値を入力します。

③ [OK]ボタンをクリックします。

目標値の設定可能  
範囲が表示されます。

目標値を入力します。

## ■ 配点割合の登録

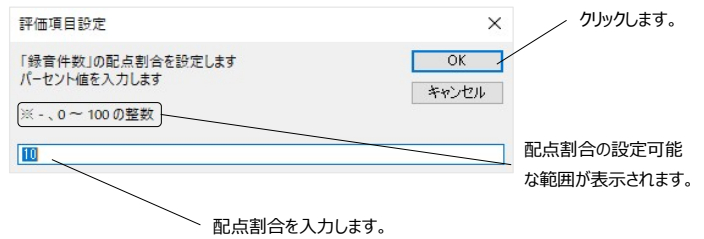
全評価項目の合計が100%になるよう各評価項目の配点割合を設定します。

① 配点割合を変更するセルをダブルクリックします。

② 配点割合を入力します。

※値に“0”を設定すると、配点割合のセルには「-」が表示されます。

③ [OK]ボタンをクリックします。



## お願い

評価項目の配点割合が合計で100%にならない場合は、配点割合の値が入力されているセルが赤色で表示されます。  
配点割合の合計が100%になるように設定してください。

例：評価項目設定画面（配点割合 100%の場合）

評価項目	目標値	配点割合 (100%)	判定基準
録音件数	800件	10%	以上
録音時間	65時間00分00秒	10%	以上

配点割合の合計が表示されます。

例：評価項目設定画面（配点割合 100%未満の場合）

評価項目	目標値	配点割合 (95%)	判定基準
録音件数	800件	5%	以上
録音時間	65時間00分00秒	10%	以上

例：評価項目設定画面（配点割合 100%を超過した場合）

評価項目	目標値	配点割合 (105%)	判定基準
録音件数	800件	15%	以上
録音時間	65時間00分00秒	10%	以上

## ■ 判定基準の登録

各評価項目の評価基準の判定基準を、「以上」「以下」「範囲」の中から設定します。

- ①判定基準を変更するセルをダブルクリックします。
- ②[以上]、[以下]、[範囲]のいずれかを選択します。
- ③[OK]ボタンをクリックします。



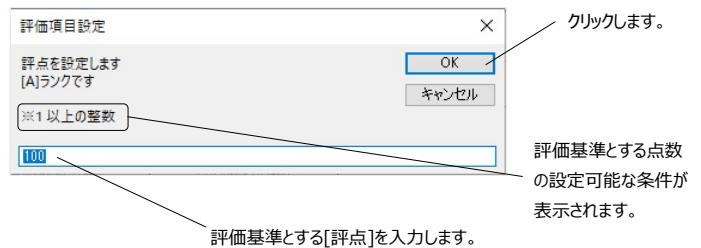
※判定基準を変更すると、その評価項目の評価基準がクリアされて、評価基準のセルが赤色で表示されます。  
評価基準を再度設定してください。

## ■ 評価基準の登録

評価基準となる評点、評点ランク、評点コメントを設定します。

### ● 評点

- ①評点を変更するセルをダブルクリックします。
- ②評点を設定します。
- ③[OK]ボタンをクリックします。

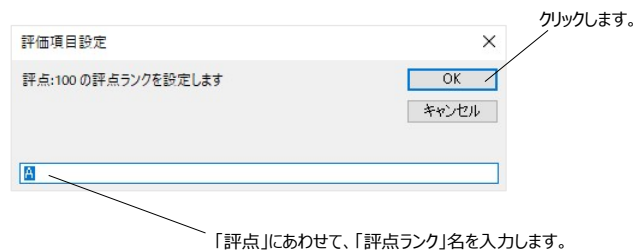


### お願い

評点は、5段階で左から順に良い評価から悪い評価になるように設定してください。

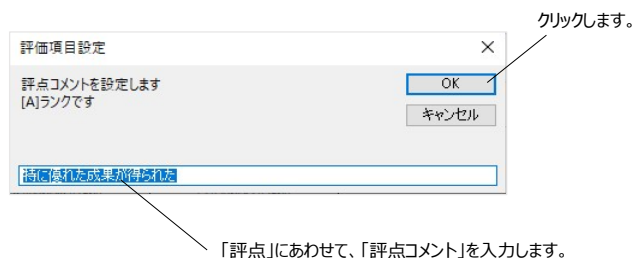
### ● 評点ランク

- ①評点ランクを変更するセルをダブルクリックします。
- ②評点ランクを設定します。
- ③[OK]ボタンをクリックします。



### ● 評点コメント

- ①評点コメントを変更するセルをダブルクリックします。
- ②評点コメントを設定します。
- ③[OK]ボタンをクリックします。



### ワンポイント

「評点ランク」「評点コメント」に空欄で設定した場合は、空欄にするまの値になります。



## ■ 評価基準の登録

評価項目の5段階の評価基準を設定します。

① 評価基準を変更するセルをダブルクリックします。

② 評価基準を設定します。

※ 設定した判定基準により、評価基準の設定方法が異なります。

③ [OK] ボタンをクリックします。

例：評価基準の設定（通話件数）

<判定基準「以上」または「以下」を選択した場合>

クリックします。

評価基準の設定可能な範囲が表示されます。

評価基準を入力します。

<判定基準「範囲」を選択した場合>

クリックします。

評価基準の目標値に対する±許容値の設定可能な範囲が表示されます。

評価基準を入力します。

## お願い

- 判定基準を変更した際は、変更した評価項目の評価基準欄がクリアされます。判定基準にあわせて、クリアされた評価基準を一番左側のセルから順に設定してください。

<判定基準「以上」の場合>

設定条件：左から5段階で、値が小さくなるように設定してください。

<判定基準「以下」の場合>

設定条件：左から5段階で、値が大きくなるように設定してください。

<判定基準「範囲」の場合>

設定条件：左から5段階で、範囲が広くなるように設定してください。

評価基準の値が設定条件に合わない場合は、セルが赤色で表示されます。  
設定条件にあわせて設定を修正してください。

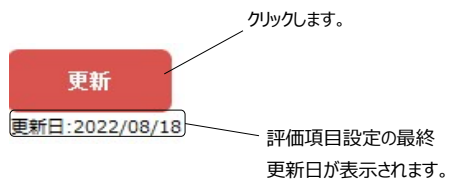
- 各評価基準は、常に左側のランクの評価基準が優先されます。  
(例) 通話件数 A:880件以上、B:800件以上と設定した場合、A=880件以上、B=800~879件となります。
- 判定基準「範囲」を選択した場合、評価基準の目標値、評価基準の値により隣のランクと同じ基準値となるなどの不合理が発生した場合は、セルが黄色で表示されます。設定を修正してください。

## ■ 設定の更新

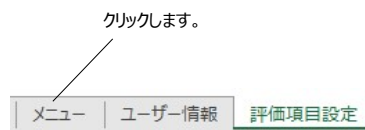
すべての評価項目の設定を完了したら、設定を更新します。

① [更新]ボタンをクリックします。

評価項目設定が更新され、ファイルが上書き保存されます。



② [メニュー]シートをクリックし、メニュー画面に戻ります。



### ワンポイント

評価項目設定の値を初期化する場合

[初期化]ボタンをクリックします。

評価項目設定の内容が全て初期化されます。



## 2-2 ユーザー情報

ユーザーIDとユーザー名を紐づけて登録することで、応対品質診断結果にユーザーIDとユーザー名をいずれも表示することができます。

[ユーザー情報]ボタンをクリックして、ユーザー情報画面を表示します。

クリックします。



### ■ユーザー情報の登録

ユーザーIDとユーザー名を紐づけて登録します。

ユーザーID、ユーザー名のセルをクリックして、それぞれユーザーID、ユーザー名を入力します。

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

他のエクセルシートに記載されている情報をコピー＆ペーストで設定することができます。ペースト (貼り付け) する際は、「値のみ」行ってください。

## ■ 設定の更新

すべてのユーザーID、ユーザー名の設定を完了したら、設定を更新します。

① [更新] ボタンをクリックします。

ユーザー情報の設定が更新され、ファイルが上書き保存されます。

更新 クリア

更新日 :	2022/8/19
登録数 :	8

クリックします。

ユーザー情報設定の最終更新日を表示されます。

ユーザー情報の登録数が表示されます。

② [メニュー] シートをクリックし、メニュー画面に戻ります。

メニュー ユーザー情報 評価項目設定

クリックします。

### お願い

・ユーザーIDもしくはユーザー名が重複して設定されていると、対象のセルが赤色で表示されます。設定を修正して更新してください。

### ワンポイント

・ユーザーIDもしくはユーザー名のみ設定されている場合は、担当者名のセルが薄黄色で表示されますが、設定は更新することができます。

・ユーザーIDおよびユーザー名の登録をすべてクリアする場合

[クリア] ボタンをクリックします。

すべてのユーザーID、ユーザー名がクリアされ、  
ファイルが上書き保存されます。

クリア

クリックします。

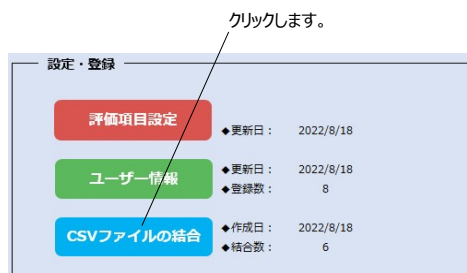
## 2-3 CSVファイルの結合

複数のVR-RS100RDW II から出力した解析結果のCSVファイルを結合することができます。

### ■ CSVファイルの結合操作

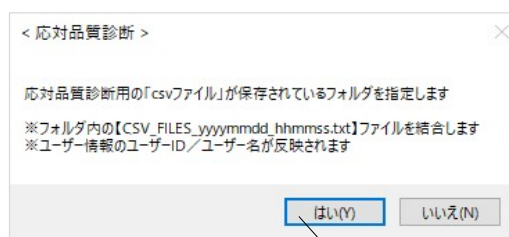
複数の解析結果のCSVファイルを結合して、新たな解析結果のCSVファイルを作成します。

① [CSVファイルの結合] ボタンをクリックします。



② [[はい] ボタンをクリックします。

フォルダ選択の画面が表示されます。



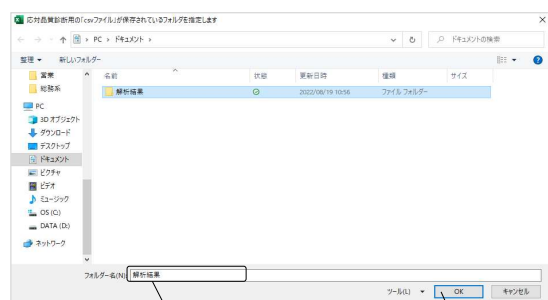
### お願い

**結合したい解析結果のCSVファイルを、あらかじめ任意のフォルダに保管しておいてください。**

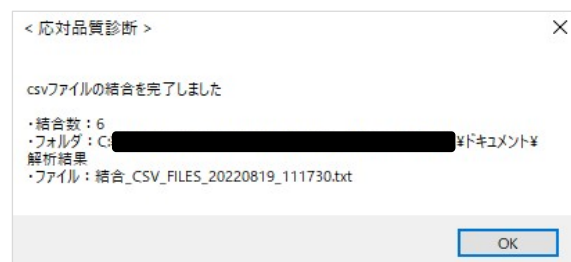
**ユーザーIDとユーザー名を紐づけて採点結果のファイルに出力したい場合は、[ユーザー情報]の設定を完了してから、[CSVファイルの結合]をおこなってください。**

③ 結合したい複数の解析結果CSVファイルが保管されたフォルダを選択して [OK] ボタンをクリックします。

CSVファイルの結合結果の確認画面が表示されます。



- ④[OK]ボタンをクリックします。  
メニュー画面に戻ります。



### ワンポイント

CSVファイルの結合の完了結果は下記の情報が表示されます。

結合数：CSVファイルの結合対象となったファイル数  
フォルダ：結合されたファイルの保存先  
ファイル：結合されたファイルの名前

### 3 応対品質診断

応対品質を診断して、その採点をおこないます。

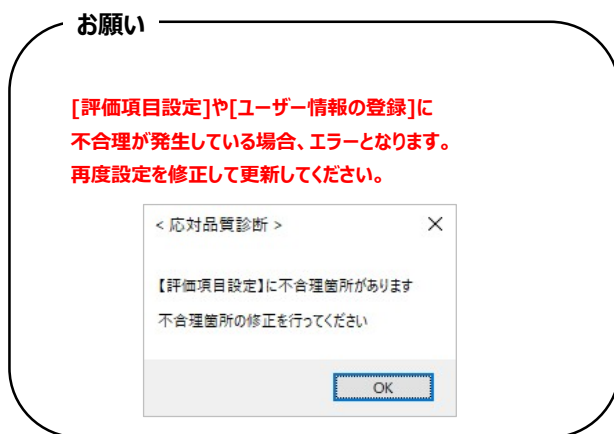
※診断対象のユーザーID、ユーザー名が多いと集計に時間がかかる場合があります。

#### ■ 応対品質診断の採点

応対品質診断をおこない、採点結果のファイルを出力します。

①メニュー画面にて[応対品質診断]ボタンをクリックします。

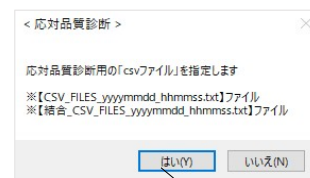
確認画面が表示されます。



クリックします。

②[はい]ボタンをクリックします。

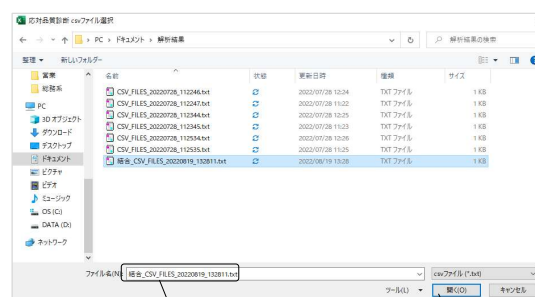
CSVファイル選択画面が表示されます。



クリックします。

③応対品質診断用のCSVファイルを選択して[開く]ボタンをクリックします。

集計期間設定画面が表示されます。



ファイルを選択します。

クリックします。

- ④集計開始日と集計終了日を入力し、[OK]ボタンをクリックします。  
 (例)2022/07/01~2022/07/31 ※半角、整数  
 確認画面が表示されます。

- ⑤[はい]ボタンをクリックします。  
 応対品質診断結果出力の画面が表示されます。

- ⑥保存される応対品質診断結果ファイルが自動で表示されますので、応対品質診断結果ファイルの出力先を指定して、  
 [保存]ボタンをクリックします。  
 ※応対品質診断結果ファイルは、任意のファイル名で保存することもできます。

応対品質診断結果ファイルが保存され、応対品質診断結果ファイルが開きます。



## ワンポイント

集計中に本サンプルファイルの画面が更新されないなど、正常に表示されない場合は、  
 Excel画面右上の [閉じる(×)]ボタンをクリックしてください。  
 しばらくするとExcelの画面が閉じ、応対品質診断結果ファイルは指定した出力先へ  
 保存されます。再度、保存された応対品質診断結果ファイルを開いて確認してください。