



操作説明書

VR-TR910CES 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 オペレータID	P10
2-3 内線番号	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します。

■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、音声認識機能搭載音声データ集中管理システム VR-TR910CES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。

注：内線番号やオペレータIDにより絞り込んだ解析情報となります。

<VR-TR910CESの収集対象となる対応モデルの利用可否>

VR-700シリーズ	利用不可	
VR-700PBX連携シリーズ	利用可	
VR-800VoIP	利用不可	
VR-800VoIP（PBX連携した場合）	利用可	
VR-900UX/WX	利用可	
VR-500シリーズ	利用不可	
VR-L140シリーズ	利用不可	
VR-MP100シリーズ	利用可	※1
VR-FTF10VLA SV	利用不可	
VR-900VLA SV/VR-800VLA SV	利用可	※2

※1 VR-MP100シリーズは電話番号登録に所有者を登録してください。VR-TR910CESは通話データの収集時に、所有者をオペレータIDに置き換えて保存されます。

※2 VR-900VLA SV/VR-800VLA SVに保存されている通話データに内線番号、オペレータIDが記録されている場合にのみご利用いただけます。

（VR-L140シリーズで録音された通話データはご利用いただけません。）

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 10

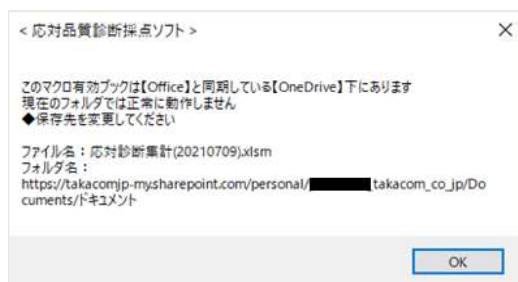
対応アプリケーション: Microsoft Excel 2019

（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



あらかじめ音声認識機能搭載音声データ集中管理システム VR-TR910CES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
zip 形式	CSV_FILES_YYYYMMdd_hhmmss.zip ※
csv 形式	CSV_FILES_YYYYMMdd_hhmmss.csv ※

※ 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

※ zip形式のままファイルを選択することができないため、解凍して任意の保存場所に保存しておいてください。

参考資料

VR-TR900CES取扱説明書 P.142 ●解析結果のダウンロード参照

ワンポイント

診断対象のオペレータID、内線番号が多いと集計に時間がかかる場合があります。

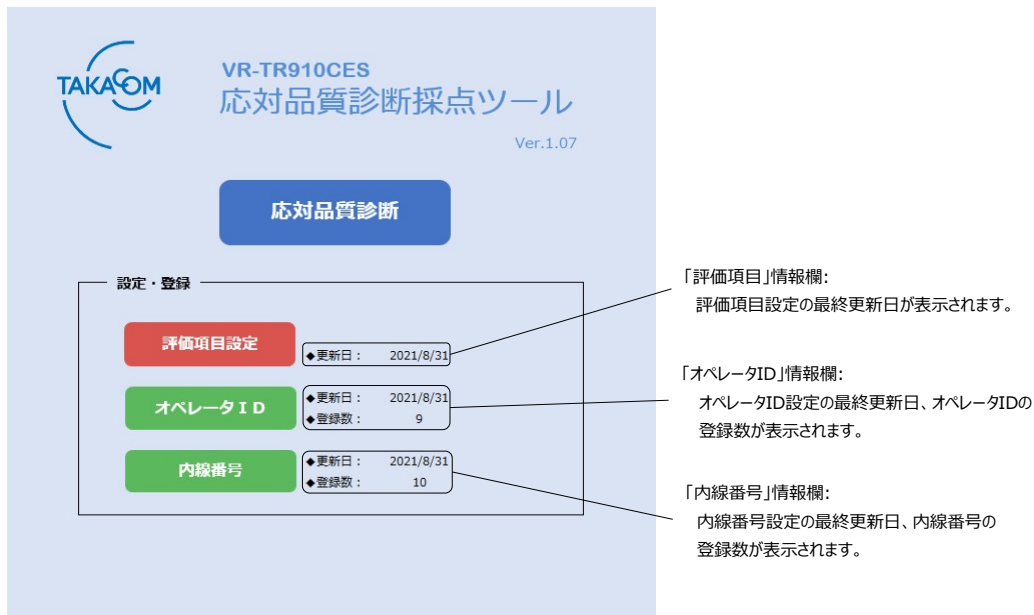
●所要時間（目安）

オペレータID/ 内線番号（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。



■ 対応品質診断

対応品質診断の評価項目設定、オペレータIDや内線番号の登録が完了したら、対応品質診断結果を採点して出力します。
対応品質診断結果を採点して出力するとき[対応品質診断]ボタンをクリックします。

■ 設定・登録

対応品質診断の評価項目設定や、オペレータIDおよび内線番号の登録をおこないます。

● 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。

● オペレータID

オペレータIDに担当者名を設定するとき[オペレータID]ボタンをクリックします。

※オペレータIDの担当者名を登録しない場合は、設定は不要です。

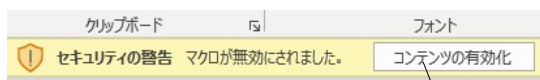
● 内線番号

内線番号に担当者名を設定するとき[内線番号]ボタンをクリックします。

※内線番号の担当者名を登録しない場合は、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」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」画面のスクリーンショット。画面には「評価項目設定」のタブがあり、その下に「変更」ボタンと「印刷」ボタンがあります。また、更新日と登録数が表示されています。

評価項目	目標値	配点割合 (100%)	判定基準
通話件数	800件	10%	以上
通話時間	65時間00分00秒	10%	以上
平均通話時間	5分00秒	5%	範囲
発信品質スコア	4.3	15%	以上
発信率	50%	10%	範囲
転送(文字/分)	300文字	10%	範囲
かぶり回数(回/分)	0.30回	15%	以下
あいづち回数(回/分)	10.00回	5%	範囲
NGワード回数(回/通話)	0.30回	10%	以下
必須ワード回数(回/通話)	5.00回	10%	以上

「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。

「評価基準」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。

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

■ 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。

「評価項目設定」画面の「目標値」入力欄のスクリーンショット。画面には「通話件数」の目標値を設定しますと表示されています。入力欄には「800」と入力されています。右側には「OK」ボタンと「キャンセル」ボタンがあります。また、入力欄の下には「※ 1 ~ 20,000 の整数」という注釈があります。右側には「クリックします。」という注釈があります。

目標値の設定可能な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。

評価項目設定

「通話件数」の配点割合を設定します
パーセント値を入力します

※ -, 0 ~ 100 の整数

10

OK

キャンセル

クリックします。

配点割合の設定可能な範囲が表示されます。

配点割合を入力します。

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
通話件数	通話件数	800件	10%	以上
通話時間	通話時間	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
通話件数	通話件数	800件	5%	以上
通話時間	通話時間	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
通話件数	通話件数	800件	15%	以上
通話時間	通話時間	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。



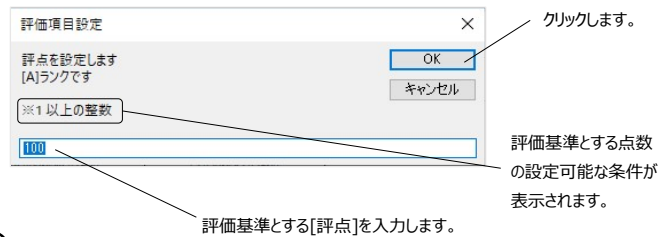
※判定基準を変更すると、その評価項目の評価基準がクリアされて、評価基準のセルが赤色で表示されます。
評価基準を再度設定してください。

■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。

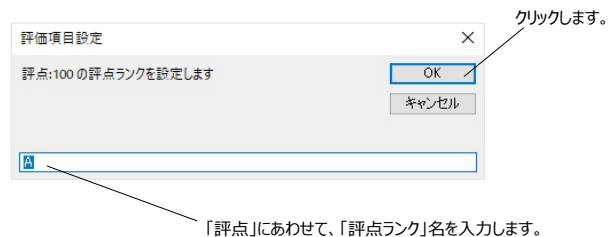


お願い

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。

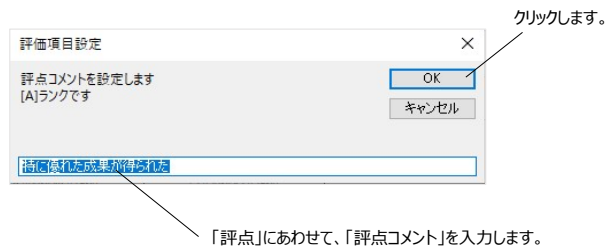
●評点ランク

- 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。

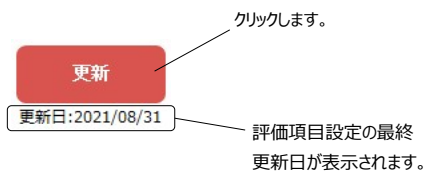
- 各評価基準は、常に左側のランクの評価基準が優先されます。
(例) 通話件数 A:880件以上、B:800件以上と設定した場合、A=880件以上、B=800~879件となります。
- 判定基準「範囲」を選択した場合、評価基準の目標値、評価基準の値により隣のランクと同じ基準値となるなどの不合理が発生した場合は、セルが黄色で表示されます。設定を修正してください。

■ 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。

初期化

クリックします。

2-2 オペレータID

オペレータIDに担当者名を登録することで、応対品質診断結果にオペレータIDに対応する担当者名を表示することができます。

[オペレータID]ボタンをクリックして、オペレータID画面を表示します。

クリックします。



■オペレータID・担当者名の登録

オペレータIDとオペレータIDに対応する担当者名を登録します。

オペレータID、担当者名のセルをクリックして、それぞれオペレータID、オペレータIDに対応する担当者名を入力します。

オペレータID			更新	クリア
			更新日: 2021/8/31	登録数: 9
No.	オペレータID	担当者名		
1	1000	加藤		
2	1001	鈴木		
3	1002	佐藤		
4	1003	田中		
5	1004	池田		
6	1005	山本		
7	1006	杉山		
8	1007	山田		
9	1008	丸山		

ワンポイント

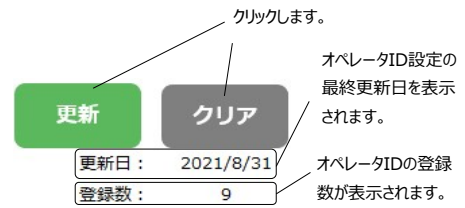
他のエクセルシートに記載されている情報をコピー＆ペーストで設定することができます。ペースト (貼り付け) する際は、「値のみ」行ってください。

■ 設定の更新

すべてのオペレータID、担当者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。

オペレータIDの設定が更新され、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。



お願い

- ・オペレータID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。
- ・担当者名のみ設定している場合、オペレータIDのセルが黄色で表示されます。オペレータIDを設定して更新してください。

ワンポイント

- ・オペレータID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。

・オペレータID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。

すべてのオペレータID、担当者名がクリアされ、
ファイルが上書き保存されます。



2-3 内線番号

内線番号に担当者名を登録することで、応対品質診断結果に内線番号に対応する担当者名を表示することができます。

[内線番号]ボタンをクリックして、内線番号登録画面を表示します。

クリックします。



■内線番号・担当者名の登録

内線番号と内線番号に対応する担当者名を登録します。

内線番号、担当者名のセルをクリックして、それぞれ内線番号、内線番号に対応する担当者名を入力します。

内線番号			更新	クリア
			更新日: 2021/8/31	登録数: 10
No.	内線番号	担当者名		
1	100	加藤		
2	101	鈴木		
3	102	佐藤		
4	103	田中		
5	104	池田		
6	105	山本		
7	106	杉山		
8	107	山田		
9	108	丸山		
10	109	山口		

ワンポイント

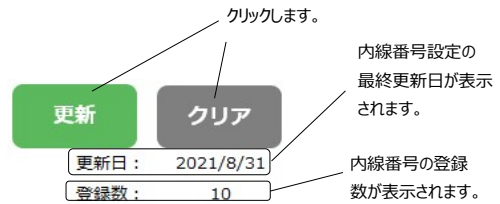
他のエクセルシートに記載されている情報をコピー＆ペーストで設定することができます。ペースト (貼り付け) する際は、「値のみ」行ってください。

■ 設定の更新

すべての内線番号、担当者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。

内線番号の設定が更新され、ファイルが上書き保存されます。



② [メニュー] シートを選択し、メニュー画面に戻ります。



お願い

内線番号が重複して設定されていると、対象のセルが赤色に表示されます。設定を修正して更新してください。

担当者名のみ設定している場合、内線番号のセルが黄色で表示されます。内線番号を設定して更新してください。

ワンポイント

内線番号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。

内線番号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。

すべての内線番号、担当者名がクリアされ、ファイルが上書き保存されます。



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。

※診断対象のオペレータID、内線番号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。

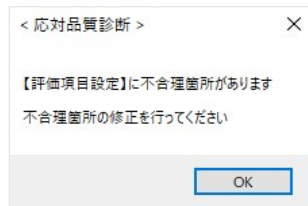
- ①メニュー画面にて[応対品質診断]ボタンをクリックします。
確認画面が表示されます。



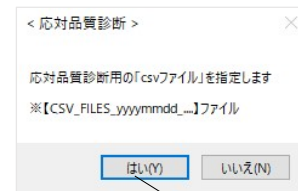
クリックします。

お願い

**[評価項目設定]、[オペレータID]、[内線番号]の登録に不合理が発生している場合、エラーとなります。
再度設定を修正して更新してください。**

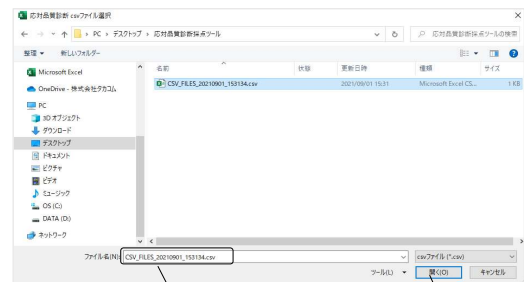


- ②[はい]ボタンをクリックします。
csvファイル選択画面が表示されます。



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。

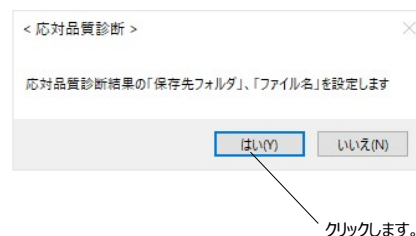
(例)2021/8/1~2021/8/31 ※半角、整数

応対品質診断結果の「保存先フォルダ」、「ファイル名」を設定します。
確認画面が表示されます。



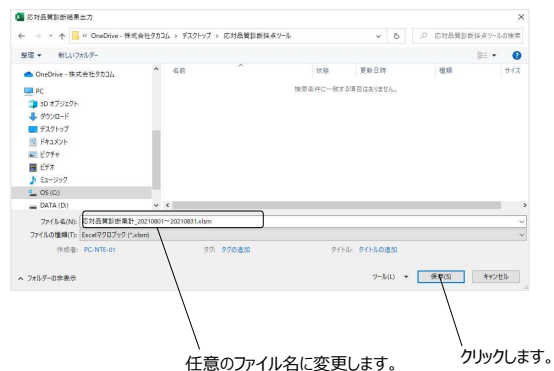
⑤[はい]ボタンをクリックします。

応対品質診断結果出力の画面が表示されます。



⑤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。

※応対品質診断用に音声認識機能搭載音声データ集中管理システム VR-TR910CESから出力した解析情報が、オペレータID、または内線番号のどちらかを指定したことで、応対品質診断レポートの画面表示が異なります。

例：応対品質診断結果ファイル初期画面(オペレータID)

応対品質診断レポート				
作成日	2021年9月1日		総合評価	
集計期間	2021年8月1日 ~ 2021年8月31日			
オペレータID			順位/全体	
担当者名	選択			

項目	通話実績		評価	
	実績	全体平均	実績	全体平均
通話件数		760		80
通話時間		64:08:56		83
平均通話時間		0:05:08		83
発話品質	発話品質スコア	3.9		81
	発話率	56		79
	読速	331		78
	かぶり回数	0.46		76
	あいづち回数	9.76		81
	NGワード数	0.55		74
必須ワード数	3.80			81

メモ

評価コメント

例：応対品質診断結果ファイル初期画面(内線番号)

応対品質診断レポート				
作成日	2021年9月1日		総合評価	
集計期間	2021年8月1日 ~ 2021年8月31日			
内線番号			順位/全体	
担当者名	選択			

項目	通話実績		評価	
	実績	全体平均	実績	全体平均
通話件数		760		80
通話時間		64:08:56		83
平均通話時間		0:05:08		83
発話品質	発話品質スコア	3.9		81
	発話率	56		79
	読速	331		78
	かぶり回数	0.46		76
	あいづち回数	9.76		81
	NGワード数	0.55		74
必須ワード数	3.80			81

メモ

評価コメント