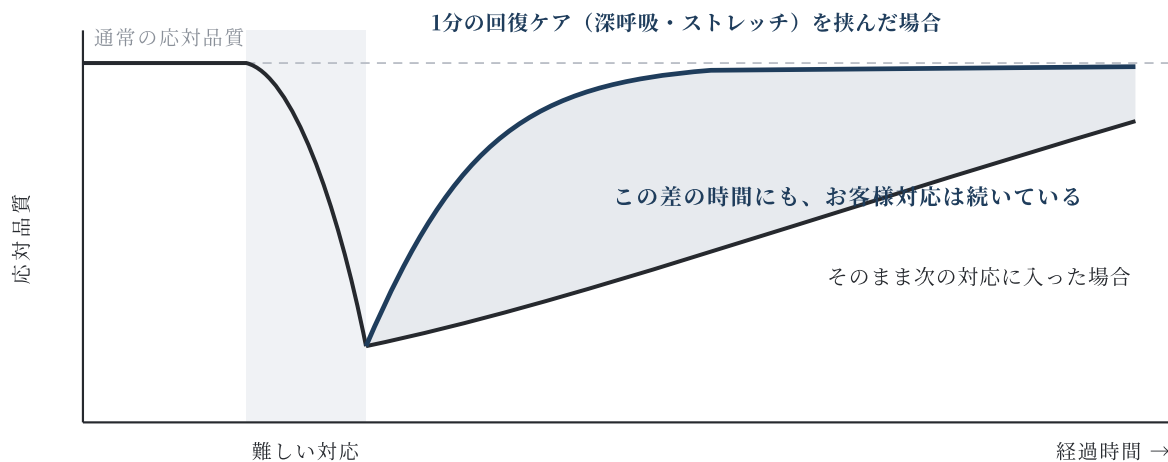


「クレーム対応後の20分」

—— 電話を切った後も、対応品質は戻らない状態が続いています。



※ 構造を示す概念図です。実測データは裏面に記載。

※ 1分のケアは、入電の少ない時間帯や後処理の区切りのタイミングで行うことで、CPHを妨げません。

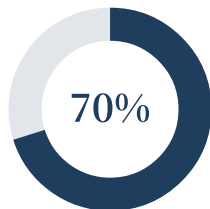
「引きずり」は、この数字に表れます

直後30分	その後の数件	翌日
後処理と保留が延びやすくなります。本人は急いでいるつもりでも、進みが悪くなります。	声の調子が硬くなり、小さな聞き間違いや確認回数が増えます。	ダメージが大きかった場合、翌朝の当日欠勤として表れることがあります。
ここで見る数字 直後の後処理時間・保留時間	ここで見る数字 直後数件の対応評価	ここで見る数字 難対応の翌日の当日欠勤

「引きずり」は、本人の適性ではなく誰にでも起きる反応であるため、個人の切替えや耐性ではなく回復の仕組みを組織として運用することがポイントです。

実測：7割が「引きずらずに、次の対応ができた」

難しい対応の後に「1分ケア」を実施頂きました（6週間、オペレーター・SV 38名）。



「難しい対応の後、
引きずらずに
以降の対応ができた」

「あの言い方がダメだった？ ってモヤモヤする気持ちから直ぐ切り替えられました」

—— オペレーター（30代）

◇ 「大丈夫？」は、機能しにくい声かけです

難しい対応の後に「大丈夫？」と聞かれると、多くのオペレーターは「大丈夫です」と答えるしかありません。確認の声かけではなく、「1分外そうか」と行動をその場で一緒に行う形が機能します。

◇ 「黙認」ではなく「公認」にすることが肝心です

ルールがないままでは、オペレーターは自分の判断で席を外せません。「難しい対応の後は、1分整えてから次に入ってよい」とセンターの決まりとして明文化することが、最初の一步です。

本資料は、SVの皆さまに回覧・コピー配布くださいませ。

