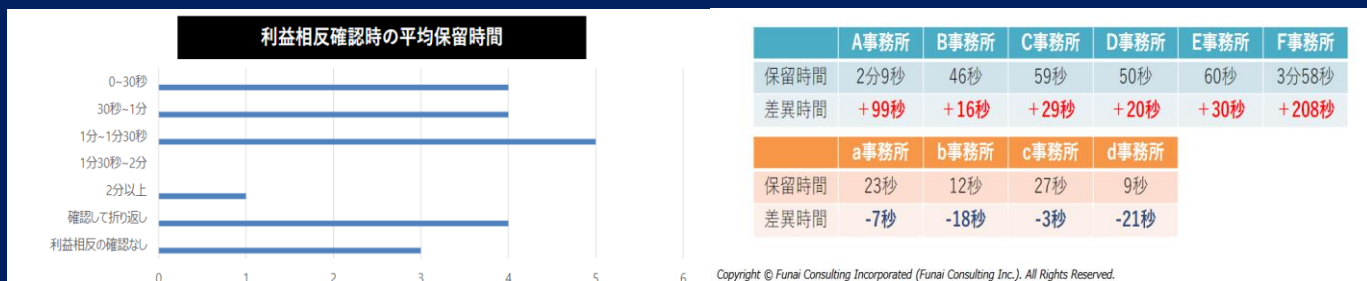


法律事務所様向け ミステリーショッパー ～電話対応品質調査プログラム～

法律事務所間の競争が激しくなる中で、法律事務所へ相談を希望される方は、複数の事務所に問い合わせる傾向が強まっています。Webマーケティングを強化していながらも、問い合わせ時の電話対応品質に問題があることで、面談の急なキャンセルや受任に至らないケースが増加しております。そのため、電話対応品質を定性的ではなく定量的に把握し、改善ポイントを把握した上で、日々向上を目指すことがより重要になっています。

船井総研では、「電話対応品質調査プログラム」と題し、法律事務所における電話対応の品質を定量的に評価・分析し、課題を改善することで、面談誘導率と受任率を最大化するための商品を用意いたしました。是非、定期的に本調査を活用することで、現状の事務所の電話対応品質の把握と改善にご活用ください。

過去の調査結果例（法律研2021年5月度例会より）



利益相反確認時の
保留時間は・・・

最大約4分もの差が！！

電話対応品質調査プログラムとは？

客観的に事務所の対応を分析し
現状のオペレーションや対応のレベルを見直す機会に

調査に関する
お打ち合わせ

架電調査

集計

分析
他社比較

改善提案

電話対応品質調査プログラムをご依頼いただく”メリット”

電話対応品質の
定量把握

船井独自データによる品質の
他事務所比較

診断結果に基づいた
改善提案

電話対応調査時のチェック項目例

項目	No	チェック項目	分類
電話	1	3コール以内で電話に出ている	ルール
	2	3回以上で電話に出た場合は「お待たせいたしました」と言う	ルール
	3	聞き取りやすい声のトーンか	話し方の基本
	4	「はい、お電話ありがとうございます。〇〇事務所△△でございます」と名乗っているか	ルール
	5	聞き取れるスピードか	話し方の基本
	6	丁寧な語尾か（～です/～ます/～でございます）	話し方の基本
	7	クッション言葉や相槌を必要なタイミングで使っているか	ホスピタリティ
	8	耳につくほどの口癖が無い（え～・あの～・～の方等）	話し方の基本
	9	相手の言葉を最後まで聞き、相手の言葉をさげきっていないか	ホスピタリティ
	10	適切な敬語を使っているか	話し方の基本
	11	保留時間は30秒以内とし、それ以上の場合は適切な声掛けができていないか	ルール
	12	重要なポイントを復唱しているか（予約日時・名前・電話番号は必須）	確認
	13	来所に際し、不安項目が無い確認できている	ホスピタリティ
	14	相談様の所在地（どこから来られるか）と交通手段を確認し、事務所までの行き方をわかりやすく伝えているか	確認
	15	最後に丁寧に名乗りをしているか	クロージング
	16		
	17		
	18		
	19		
	20
	21		
	22		
	-		



調査後のレポート例

- ①調査項目ごとの結果
- ②他事務所比較の結果
- ③調査項目別の改善策の提示
- ④お勧めのアクションプランの提案

【電話対応品質調査プログラム】

- 提供内容：①事前打ち合わせ②調査設計③架電調査(2回実施)④レポート作成④レポート納品⑤コンサルタントからのレポート内容の報告と改善策の提案
- 期間：1か月
- 費用：33万円(税込み)
- 申込：QRコードのお申し込みフォームより
※お問い合わせ内容は「その他」を選択し「電話対応品質調査」とご入力ください。

■ 担当コンサルタント：川上英秀朗

TEL：090-6540-8683 E-mail：e-kawakami@funaisoken.co.jp

