

## Press Release

2009年8月12日

各位

東京都中野区中央5丁目38番16号  
日本エス・エイチ・エル株式会社  
代表取締役社長 奈良 学  
(コード：4327 大証ヘラクレス G)

---

### カスタマーコンタクト採用向けの新商品を開発

2009年9月より提供

---

人と仕事と組織のマッチングをテーマとする当社は、カスタマーコンタクト採用向けの新商品を開発いたしましたので、お知らせいたします。

#### 人と仕事と組織のマッチング

当社は1987年に設立されました。以後20年にわたって、あらゆる業種を含む顧客企業に対し、社員や応募者個々人の人的資源の特性把握を通して、人的資源ポートフォリオ、ジョブ・ポストの合理化等の人事戦略立案に貢献してまいりました。現在、顧客数は2000社を超え、あらゆる業種をカバーしております。当社の強みは、アセスメントに先立つフィールド調査＝コンピテンシーモデリング（職務適性定義）、浮かび上がったコンピテンシーについての個々人の測定＝サイコメトリックテスト&ヒューマンアセスメント、それに基づく個々人の教育（フィードバック・カウンセリング）をフルラインで一括提供できることです。また、多くの測定サービスをオンラインで短期間に低コストで行うことができるのが当社の特徴です。

#### <開発の背景>

新商品が市場で標準化されるまでのスピードが加速されつつある現在、競合商品の品質的、あるいは機能的な差はどんどん少なくなってきました。このような状況下では、顧客満足度といった点において必要と考えられる能力、従業員の顧客への対応力が企業にとって重要となってきます。職種別採用向けの商品として既に、コンピュータ職適性テスト（CAB）、営業職適性テスト（SAB）、事務職適性テスト（OAB）を販売しておりますが、上記ニーズの高まりから、接客・販売・サービス職などといったカスタマーコンタクト職に特化した適性テストを開発、商品化することになりました。

## Press Release

### <商品概要>

#### 商品名

カスタマーコンタクト適性テスト CCSQ (Customer Contact Styles Questionnaire)



#### 特徴

カスタマーコンタクト職の採用を目的に開発されたテストです。

計算問題のおおよその答を迅速かつ正確に推測する能力(計数理解)を測定するとともに、具体的な接客場面のシミュレーション演習を通して受検者のカスタマーコンタクトタイプを「ビジネス重視」「顧客ニーズ重視」の観点から測定します。また、パーソナリティ質問紙から「関係構築」や「説得・交渉」といった16の関連する能力適性について予測しています。

結果診断表では、受検者のパーソナリティの特徴がコメント形式で報告されるとともに、得点が低い能力特性については面接時にチェックできるよう質問例が表示されています。短時間で受検者を具体的にイメージし、面接ガイドとしても活用できるように設計しています。

#### 測定科目

計数理解 (50問 9分) シミュレーション (16問約 30分 制限時間 45分) パーソナリティ (CCSQ 46問 約 20分) 所要時間計約 60分

ノルム 個人向けの接客を職業とする集団

詳細情報 <http://www.shl.co.jp/>

本件に関するお問い合わせ先  
日本エス・エイチ・エル株式会社  
HR コンサルティングチーム  
TEL.03-5909-7201 FAX.03-5385-8785  
e-mail : webmaster@shl.co.jp

当社に関するお問い合わせ先  
日本エス・エイチ・エル株式会社  
管理チーム  
TEL.03-5385-8781 FAX.03-5385-8116  
e-mail : webmaster@shl.co.jp