

## 2014 年度審査基準

### 1.最初の印象（初期対応） 15 点

第一声から本題に入るまでの印象をチェックする。

- ・社名等の名乗り・挨拶・相手もしくは用件の確認等、電話の初期対応全般

### 2.基本対応スキル 20 点

語調・語感・間・言葉遣い等音声表現力をチェックする。

- ・声の大きさ・話すスピード・間・発声・発音・歯切れのよさ・声の表情・敬語・対応用語・相づち・口癖・馴れ馴れしさ等

### 3.コミュニケーションスキル 20 点

傾聴力・共感力・手際・機転・説明の仕方等コミュニケーションスキルをチェックする。

- ・要点把握・説明方法・傾聴態度・処理の仕方・積極性・迅速性等

### 4.情報・サービスの提供 20 点

確かな業務知識を持って、情報やサービスをお客様へ提供できたかをチェックする。

- ・情報提供力・業務知識・企業アピール力・自然なセールストーク等

### 5.最後の印象 15 点

電話の最後（クロージング）をチェックする。

- ・終わりの挨拶・担当者の名乗り・周囲の音・受話器の扱い・会社への印象等、最後の印象を含めた全般

### 6.顧客満足評価 10 点

営業力や説明力などの部分のスキル評価に留まらず、電話対応全体を通してのお客様満足度をチェックします。

- ・目的達成度・丁寧な対応・感謝の気持ち・信頼性・好感度等