

2019 年度審査基準

以下の6項目で審査します。合計点は、100点です。

競技者の対応は、模擬対応者との対応と留守番電話への録音に分かれますが、全体を通して審査してください。

(1)最初の印象（初期対応）5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、取り次ぎ方、相手もしくは用件の確認等、電話の初期対応全体

(2)基本対応スキル 20点

語調、語感、間、言葉遣い等、自然な話し方であるかどうかをチェックする。

・声の大きさ、話すスピード、自然な抑揚、声の表情、声柄、間、発声、発音、歯切れのよさ、敬語、応対用語、相づち、口癖、場にあった表現の工夫等

(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。

・要点の把握、聴きとる力、訊きだす力、説明力、処理の仕方、手際の良さ等

(4)情報・サービスの提供 20点

確かな情報、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、信頼性、企業アピール力、自然なセールストーク等

(5)最後の印象 5点

電話の最後（クロージング）、余韻効果をチェックする。

・終わりの挨拶、名乗り、大事なことの繰り返し、受話器の扱い、切った後に残る余韻、会社へのイメージ等

(6)全体評価 30点

お客様の立場に立って、対応全体を通して満足できる対応であったかを評価する。

例えば

・今後もこの会社と取り引きしたいと思うか

・安心して用件の取り次ぎを任せたいと思ったか

・一生懸命さやお客様に寄り添う気持ちが伝わったか

・「応対スキル」以外で全体として温かみのある感じの良い対応であったか