

電話応対コンクール審査基準

1. 最初の印象（初期応対） 15点

第一声から本題に入るまでの印象をチェックします。

- ・社名等の名乗り、挨拶、相手もしくは用件の確認等、電話の初期応対全般

2. 基本応対スキル 20点

語調・語感・間・言葉遣い等の音声表現力をチェックします。

- ・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、応対用語、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します。

- ・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します。

- ・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）をチェックします。

- ・終わりの挨拶、担当者の名乗り、受話器の扱い等

6. 顧客満足評価(CS) 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、電話応対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、丁寧な応対、感謝の気持ち、信頼性、好感度等