

## 2015 年度審査基準

以下の 6 項目で審査する。合計点は 100 点。

電話対応と、留守番電話への録音対応は、①～⑤の項目の点数配分をそれぞれ 4:1 で審査する。但し、顧客満足評価 10 点については、全体評価とする。

### ①最初の印象（初期対応） 15 点（12 点+3 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（16 点+4 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（16 点+4 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、傾聴力、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（16 点+4 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、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（12 点+3 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、担当者名乗り、受話器の扱い、会社に対するイメージ貢献度等、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する。

- ・目的達成度、丁寧な対応、感謝の気持ち、信頼性、好感度等