

2016 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。

(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、電話の初期応対全般

(2) 基本応対スキル 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、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、手際良さ、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、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）、余韻効果をチェックする。

- ・終わりの挨拶、名乗り、受話器の扱い、切ったあとに残る余韻、会社へのイメージ等、最後の印象を含めた全般

(6) 顧客満足評価 10 点

部分のスキル評価に留まらず、営業力や説明力、心遣い、温かさなど電話応対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、丁寧な応対、感謝の気持ち、心くばり、優しさ、信頼感、好感度等