

審査基準の改定について

企業電話対応コンテストは、ICTの高度化に伴う、社会情勢の変化並びに電話対応の役割の変化等を踏まえて、真にお客様に満足と感動を与える電話対応を評価する為、今年度より審査基準を下記のとおり改定いたしました。

記

1. 改定の理由

- ①高度に発達した電子文字による情報伝達は、一方で心を伝えることばと、声による表現力を極端に弱体化させている。これからの電話対応は、自然で暖かい「人間力」をベースとした、「内容」と「心」が伝わる応対力を目指すため、審査基準の改定を行う。
- ②また、「電話対応技能検定（愛称：もしもし検定）」（当協会が平成21年1月より実施）の審査基準の考え方との統一を図るため改定を行う。

2. 改定のポイント

従来の審査項目に、全体評価点を加え、審査項目70点（減点）＋全体評価点30点（加点）＝100点で審査を行う。

- ①全体評価点を新たに追加し、30点とする。
- ②これに伴い、従来の審査項目の点数配分を改定する。なお、項目の内容については変更しない。

1. 最初の印象（初期対応）15点→5点
2. 基本対応スキル 20点（変更無し）
3. コミュニケーションスキル 20点（変更無し）
4. 情報・サービスの提供 30点→20点
5. 最後の印象 15点→5点
6. 全体評価 30点（新規追加点）

3. 全体評価点の考え方

- ①従来の5項目（上記1～5）による審査基準は、いずれも電話対応の基本であり、細分化された審査項目は、応対者のウイークポイントが明快になり、その後の教育にも役立つ。しかしその反面、数値化された審査項目では、応対全体を包む人間的な暖かさや、ひと言に表れる思いやり、心くばりなどが評価しにくい。お客様の心をつかむのは、実はこの「全体評価」の視点からの評価が大きいと考え、心の籠もった自然な電話対応を評価するため「全体評価」を新たに追加した。
- ②全体評価は、部分の項目評価以外で心をつかむ加点要素で採点する。
応対全体を通して会話を終えた後お客様に満足して頂けた応対であったか、また電話を切った後の印象をも含めて全体として心の評価をする。

③具体的には、0点から30点の範囲で、採点者の裁量で加点する。

- ・会社への印象
継続して、取り引きしたくなるような応対か。
満足できその会社の信頼や価値を高めるような応対か。
- ・事務的でなく相手の気持ちをふまえた「思いやり」がある応対か
- ・項目評価以外で心をつかむ愛がある応対か

④審査について

全体評価点 30 点については審査員の感覚的な印象点で評価が偏らないよう、審査員の考え方、意識合わせについては事前に十分に行い審査にのぞむ。

4.なお、今回の改定につきましてはホームページへの掲載が遅くなりましたことをお詫び申し上げます。