

試験官(検定試験の採点方法)についてのアンケート 結果報告

■実施概要

目 的: 検定試験の採点の際の工夫や合否事由の書き方についての実態把握と共有

対象者: 第 1 期～第 35 期 指導者級資格保持者

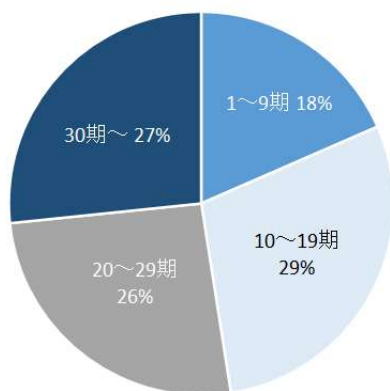
回答者数: 244 名

実施期間: 2025 年 7 月 17 日(木)～ 7 月 27 日(日)

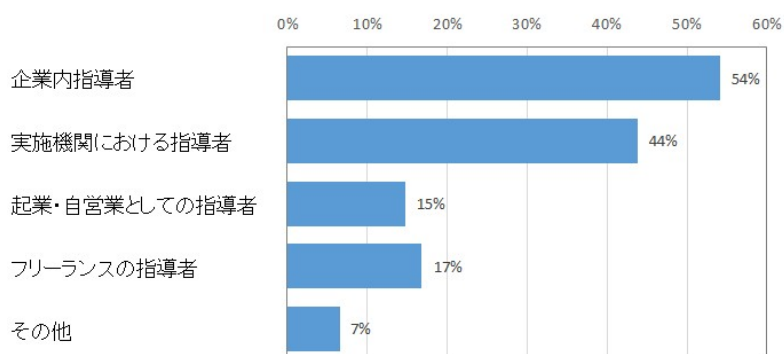
実施方法: Microsoft Forms による Web アンケート

■結果

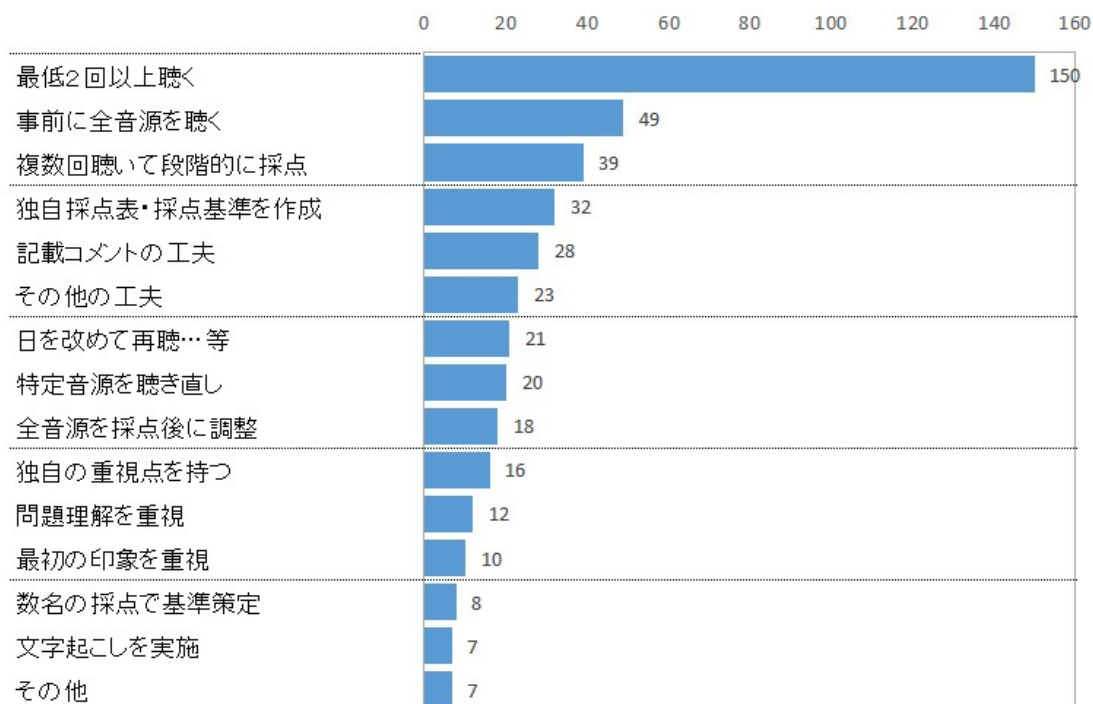
○回答者の指導者級の期



○指導者としての活動の立場(複数回答)



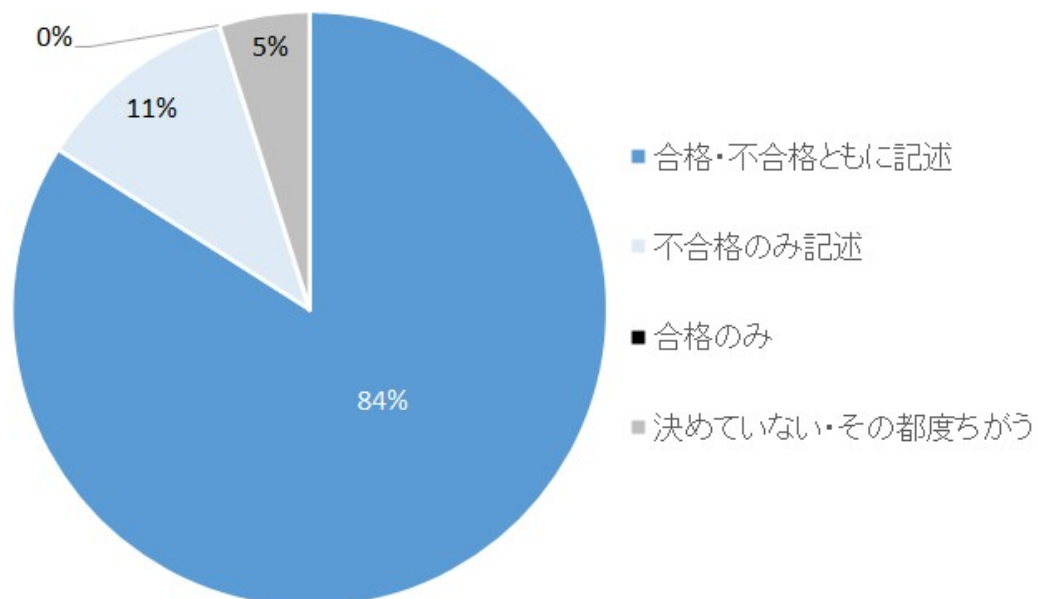
○採点をする際に工夫していること(フリーコメント) 出現回数 [複数回答]



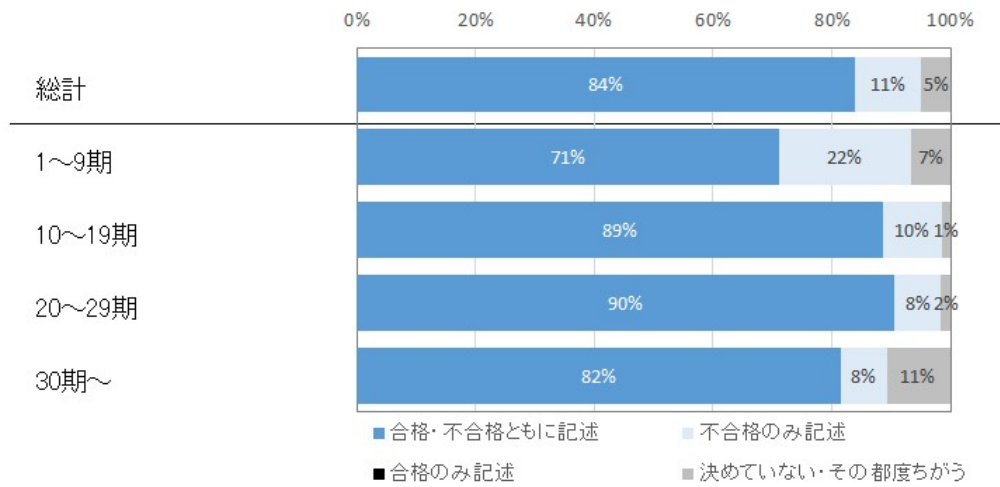
【コメント(抜粋)】 ※全てのコメントは【別紙】(P7～) 参照

- ・ 音源は最初に通して聴き、採点を行います。次に各評価項目を意識して音源を聴き、必要に応じて採点を調整しています。
- ・ 事前に音源を聴いてから採点し、一通り人数分の採点が終わってから再度全員分聞き直し、修正を行っている。自身の採点のブレがないように聞き直しは3回ほど行う。
- ・ 最低2回は聴くが、本来は1回だけの会話なので、1回目を重要視して採点している。
- ・ 一度採点し、日を改めてまっさらな状態から採点。1回目と2回目の点数に乖離がないか自分自身の擦り合せをしてから入力。
- ・ 初めに3～4件聴いて、コンクールの審査時同様、基準合わせ(自分だけですが…)をまずするようにしています。
- ・ 各項目について、Excelで独自の採点表を作っています。全体の印象の配点の所は、その時の問題に応じて加点や減点の基準を変更しています。
- ・ 問題をしっかり読んで、自分なりのスクリプトを考えてみる。採点後も聞き直し、必要に応じて、点数と評価コメントを修正する。
- ・ 良い点も悪い点も、必ず評価コメントに入れるようにしている。
- ・ 「相手の電話の目的が、自然に達成されたか」を最重要課題で採点している。「音声が良いから」など雰囲気流される採点はしない。
- ・ ある程度文字おこしを行って、応対の流れ、コミュニケーション力、敬語の間違いなど確認します。
- ・ 最低3回は聞くようにしている。また、自分の採点基準が衰えないように毎月指導者同士での勉強会を自主的に実施している。

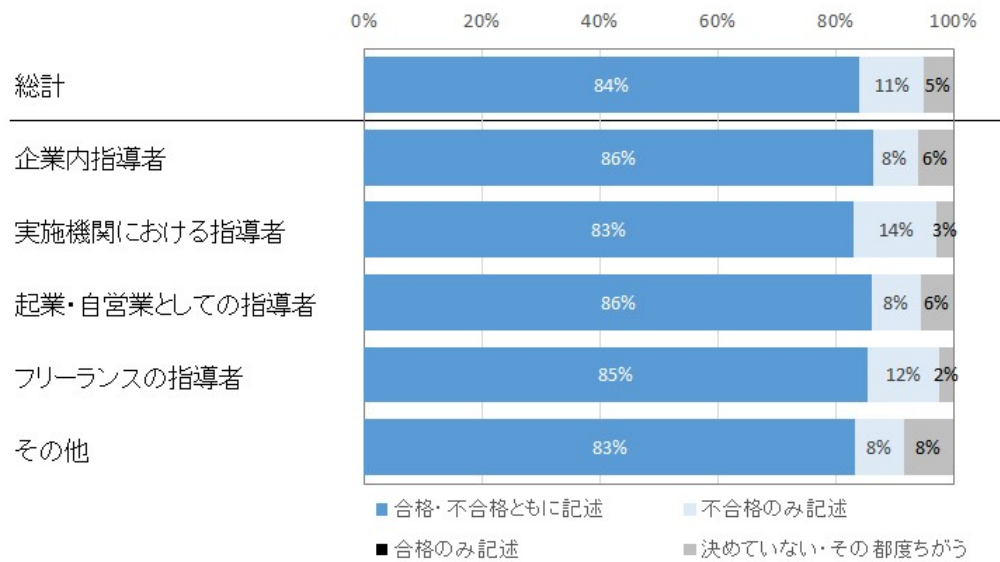
■合格・不合格事由の記述方法



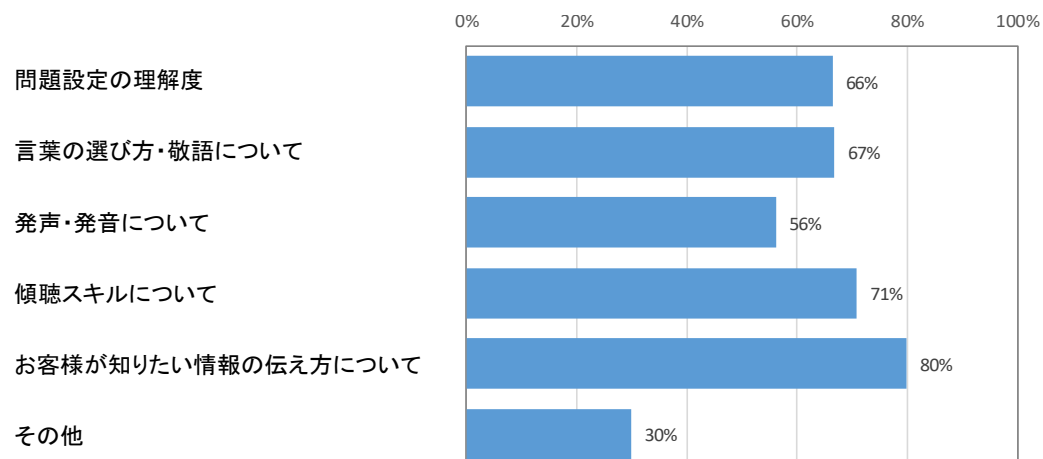
【参考】指導者級の期×合格・不合格事由の記述方法



【参考】活動立場×合格・不合格事由の記述方法



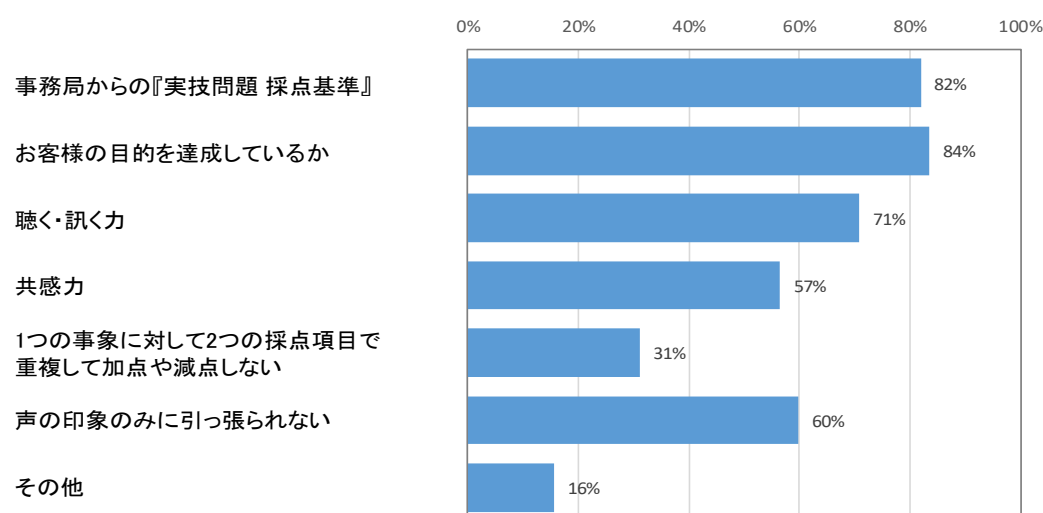
○合格・不合格事由で記述する内容(複数回答)



※「その他」の主な内容

お客様に寄り添った対応ができているか／その方の良かった点と課題だと感じた点／わかりやすさについて／温かみや配慮のある対応か／全体的な部分／会話のキャッチボールについて／音声表現が与える印象／電話対応の基本（会社の顔としての明るい対応、取次、伝言の受け方、伝え方、相手への気遣いなど）について／その級に求められる基準をクリアしているか（3級であればビジネスマナー等基礎知識、2級は傾聴や謝罪スキル等）、温かみや配慮のある対応か／緊張を差し引いたうえで不自然な対応ではなかったかどうか／合否の決定となった理由、及び今後の改善ポイント／良かった項目またはスキルアップしてほしい項目／全体を通しての印象と終話後の満足度／評価表の点数が特に低い箇所についての指摘とアドバイスの改善点／今後の自己研鑽への応援コメント …など

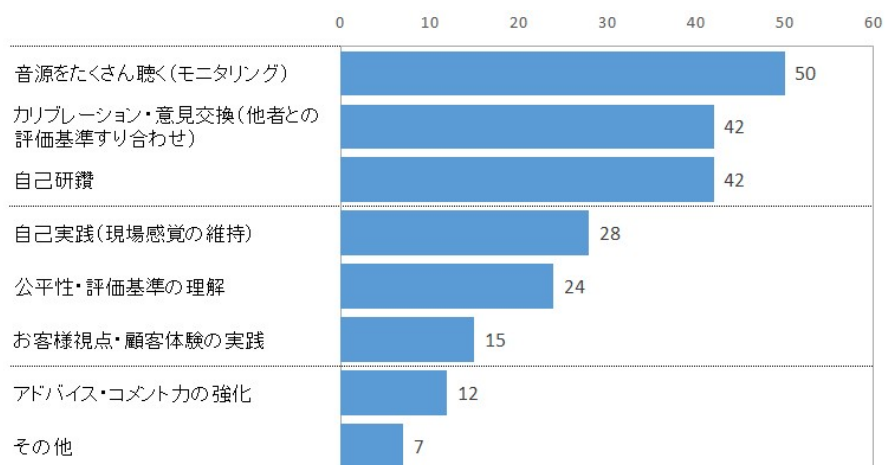
○採点の際に大切にしているポイント（複数回答）



※「その他」の主な内容

全体の印象／気遣いや心配り／質問力／お客様に対する真摯な姿勢が感じられるか／積極的にお客様にかかわろうとしているか／お客様の言ったことに反応しているかどうか／お客様へ積極的に質問し、提案ができているか／会話として成り立っているか／相手に不安感を与えない対応だったか／スクリプトを読んでいる印象がないかどうか／一文を短く、簡潔に伝えているかどうか／自分が顧客だった場合、またこの人に対応してほしいと思うかどうか／相手の心情への配慮ある一言があるか／期待を超える対応ができているか／声から伝わる人柄（好感度） …など

○審査力を磨くために普段から意識していること(フリーコメント) 出現回数 [複数回答]

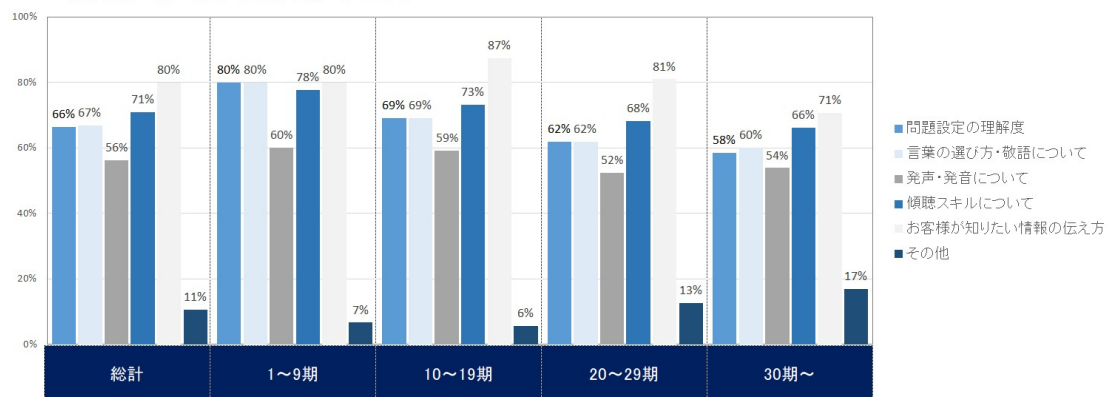


【コメント(抜粋)】 ※全てのコメントは [別紙](P17～) 参照

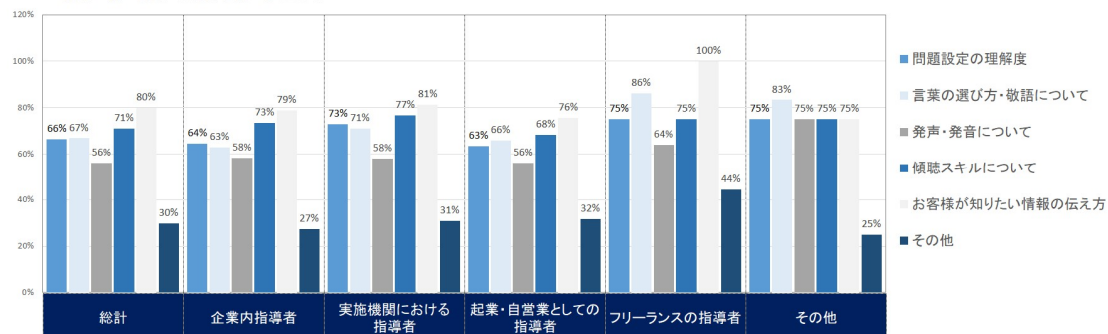
- ・ 企業内でのSVとしてなど、音源を数多く聴くようにしております。また、企業内の指導者級保持者とカリブレーションを定期的を実施しております。
- ・ 応対品質向上研修等に参加し、自身の採点基準と、他の講師の基準がずれていないか確認する。
- ・ 顧客でも何でもないが、企業のカスタマーセンターへ連絡して、参考にしている。日常生活で、企業に問い合わせが必要なとき、電話の窓口があれば必ず電話をかける(店やホテルの予約、サービス内容の確認など)。満足度の高いサービス、コンテンツなど、業界トレンドについて情報を収集する。
- ・ 自分の感覚・価値観にこだわらず、客観的な視点を持つことを意識しています。
- ・ 審査時感じたことを、適切な言葉で伝えられるよう語彙力を高める事を日々意識しています。
- ・ 普段から現場の窓口も対応し、お客様やオペレーターの感覚を磨くようにしております。

【参考】

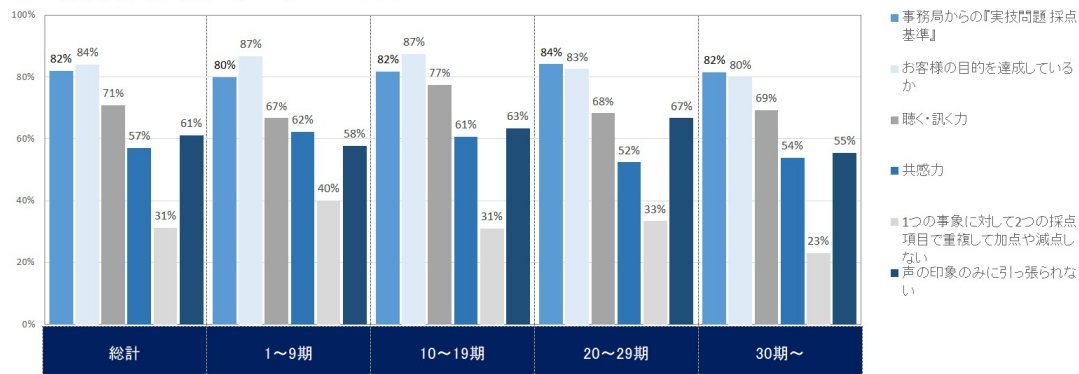
■指導者級の期×合格・不合格事由の記述内容



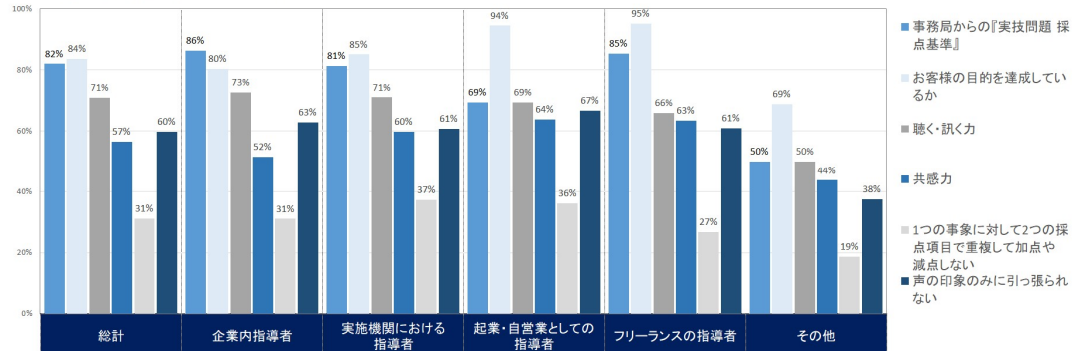
■活動立場×合格・不合格事由の記述内容



■指導者級の期×採点の際に大切にしているポイント



■活動立場×採点の際に大切にしているポイント



[別紙] 採点をする際に工夫していること(フリーコメント)

まずは 通しで聞いて、70 点以上か未満かを判断してから、項目に沿って評価をしています。
最低3回聴きます。1回目で①大体の可否の判断と②項目選択③気になる点の抜粋メモ作成、2回目で③気になる点を重点に聴いて②に反映、3回目に①の可否判断が正しいかを念頭に聴いています。
最低3回は聴くようにしています。最初に全体の印象を感じ、2回目にひとつひとつの審査基準項目に着目して審査をしながら良いところ、気を付けたいところを抽出します。最後に審査内容の振り返りのために改めて聞いています。
採点項目ごとに音声を聞いて、採点をするようにし、それとは別に全体の印象などを音声を聞いて採点しています。項目の数+2回は音声を聞いているようにしています。
最低3回は聞きますが、1回目は印象やお客さまの満足度(想像)に着目して2回目以降は、問題設定の理解度など(ミスインフォしていないか)を重点的に見ています。
最低3回は聴きます。1回目は項目点、2回目は全体評価(30点部分)を中心に、そして最後にもう一度、適正な点数かを確認するために聴きなおします。採点に苦慮するような通話は、さらに聴き返すこともあります。
1音源につき3回聴いて採点しています。1回目は音声印象を中心に、2回目は採点基準を中心に、3回目は採点の確認。
最低5回は聞くようにしている。全体を聞いてから採点を実施している。
1回目…音源を聴きながら採点している。2回目…音源を聴きながら採点表の点数の調整をする。
3段階で採点をしています。①まずは音源を聴いて、お客様の視点で採点をする→②採点基準をしっかりと見て修正をする→③講師としての視点で最終の採点をする。
最低2回は聞くようにしています。1回目は総体的に聞き、2回目は項目に沿って聞き取れなかった箇所や疑問に思ったことなどを部分的に聞きます。
最低3回は音源を聞いています。1回目は細かい評価はあまり意識せず、全体的に相手に満足いただける対応かどうかをジャッジします。2回目は、採点表の項目に照らし合わせて点数を意識しながら聞き点数を入力します。3回目は、応対者の強み、改善点などをフィードバックすることをイメージして聞き、コメントを入力しています。
まず全体の印象と合格か不合格かを考えます。次によかった点、改善点を必ず書くようにしています。具体的に記入しています。合格ラインギリギリの場合は何度も繰り返し聴きます。迷った場合は一度保留にし、改めて聴き採点するようにしています。
3ステップで採点する。①最初に合格か不合格を判断する。②各項目の合格基準を4点にして採点する。③全体点=項目点÷70×30で算出。ここまで2回音源を聴き、調整の必要がないと判断したら終了。調整の必要がある場合は、3回目を聴き、全体点で調整する。
1回目はその応対の印象、2回目は各項目についてメモをとりながら聴く。
よほどのことがない限り3回は聴かないよう心がけています。2回目で気づかないことは、実際の応対でも気にならないことだろうからです。何度も聞き直すと細かい点に気づくかもしれませんが、また、事前に全音源を聴き採点に入ると相対評価になる可能性が高いと思います。
音源は最初に通して聴き、採点を行います。次に各評価項目を意識して音源を聴き、必要に応じて採点を調整しています。
可否に悩んだ音源は複数回聴いている。

できる限り2、3回で採点するようにしています。メモが曖昧なところは聞き直しています。細かすぎないよう、全体の印象にも気をつけています。
1件ごとに採点している、1回目は全体の流れを聴く（気になる点をおさえながら）、2回目はさらに細かいところまで聴く、3回目は事由の書き出しを意識しながら聴く、全件を聴いて微調整。
1人分を全部で3回聴きます。1回目は通して聴き、2回目に点数を付け、3回目に確認しながら修正があれば点数を変更します。
一度聞いて採点。全音源を聞いてから、再度聞いて採点チェックする。合格・不合格ギリギリの場合は、3回以上聞いて判断する。
1回目の採点で、平均よりも上と下の音源は2回目を聴いて、再考するようにしている。
最低2回は聴いて採点しています。一回目は全体の流れを聴いています。2回目から、検定に必要な項目を細かく聴くようにしています。
1回目は、印象イメージを優先し評価、2回目は、具体的項目を分けて総合的に評価する。
1回聞いて、合格か不合格かを判断し、2回目はその理由を項目ごとに確認しながら、採点シートに記載する。
納得いくまで、何度も聴くようにしています。
2回繰り返して聞いた後、採点を2回～3回見直していく。
最低3～4回は聴くようにしている。
最低2回は聴くようにしている（複数回答あり）。
最低3回は聴くようにしている（複数回答あり）。
事前に全音源を聴いてから採点している。
これまでにおこなった採点事由などは記録として残し、同じような事象の場合にはテンション感を変えずに伝えるようにしている。全音源を聴いてから採点に入る。
事前に全音源を1回聞いた後に、採点を実施。
事前に全音源を聴いている。2回は聴くが、同じ日は聴かない。
事前に全音源を聴く。何度か聴きなおす。
まずは音源を聞く。
事前に全音源を聴いてから採点に入ります。悩みながら何度も聴くので、少なくとも3回以上は聴いています。
まず1度きいて、その後採点するために聞く。採点に入る。受験者の良さ、改善した方がよいとおもうところなど分析しながら採点する。より良くなってほしいと思いながら採点します。
事前に全音源を聴いてから採点に入る。
すべての音源を1回聴いてから再度1名ずつ聴き直す。最低1人3回。
事前に全音源を聴いてから採点に入る。最低2回は聴くようにしている。
事前に全音源を最低2回は聴いてから採点に入る。細かいところが気になっても、最終的に要件が完了していて、相手が満足して電話を切ったかどうかを判断の軸としている。
事前に全音源を聞いてから採点に入る。得点に迷ったときは、他指導者に得点基準を相談する。
事前に全音声を聴いてから、個別に採点にはいります。最低3回以上は聴いています。4点を基準に減点方式で入力しています。お客様としてどう感じるか…を意識して採点しています。

①まず全音源を聴き、応対時間を確認する。②個別に採点したあと、もう一度、全音源を聴き「採点基準」に記載されている必須項目について確認漏れがないか確かめる。③最後に、上記でメモした内容に基づいて合格・不合格事由を記入する。
事前に全音源を聴いてからもう一度聴き採点する。不合格は再度聴き採点する。
事前に音源を聴いてから採点し、一通り人数分の採点が終わってから再度全員分聞き直し、修正を行っている。自身の採点のブレがないように聞き直しは3回ほど行う。
事前に全音源を聴いてから採点に入る。
事前に全音源を聴いてから採点に入る、最低2回は聴くようにしている。
事前に全音源を聴いてから採点にはいる。最低2回は聴く。
全ての音源をまず聴いて、個別に最低2回は聴く。
事前に全音源を聴いてから採点に入る。3回は聴くようにしている。
事前に全音源を聴いて平均を把握し合格率も鑑みた上で採点に入っています。
最低2回聞いて、合格か不合格かを決めてから採点に入る。
一度全音源を聞き、二度目から採点し、さらに別日に再度音源を聞き採点基準に見合っているか確認する。
最低2回は聞いて採点。1回目で全体を、2回目で細部を、それで迷った時には3回目で判断するようにしている。
事前に全音源を聴きレベル感確認後、一件につき最低2回は聴くようにしております。
事前に全音源を聞いてから採点に入る。
5回以上は聴く。全音源をきいてから採点に入る。
全音源を聴きながら合格ラインの基準を決めました。
事前に全音源を聴いてから採点している。また、一人の音源につき最低2回は聴いている。
事前に全音源を聴いてから採点に入る。聞きながら、気になるところは文字起こしをする。
事前に全音源を聴いて、全体評価を採点する。
①一通り全音源を確認する。(全体傾向把握)②二巡目に全体印象で合否を振り分ける。③三巡目、四巡目に、協会統一採点表と、独自採点表をもとに、ヒアリング項目、メリット訴求を主に点数をつける。④五巡目に齟齬がないか点数と照らし合わせながら確認しながら、コメントとを記入する ④1音源5回は聞く ⑤全音源良い点、改善点をコメントとして記載している。(改善点は、音声表現と、ヒアリング、メリット訴求の二つの視点から記載)
最低3回は聴いている。全採点が終わってから、点数が低いものは再度聴き点数を確認している。できているところ(ほめるところ)は必ず書く。
全音源を聴いて採点した後、2～3回聴き直しています。
採点後に再度、全音源を聞くようにしています。①最初に全音源を1回のみ聴いていき、ざっくりと点数をつける。②再度音源を聴き、項目に沿って音源を聴き、良い点悪い点をメモ用紙に記載していく。(点数もつける)2～3回聴く。③日を改めて音源を聴き、点数やコメントを書いていく。2～3回は聴く。④1週間の採点期間があるので、気になる音源を聴き直して修正かける。最低でも3回にわけて聞くことを実施はしている。
一度通して音源を聴きラフに採点したのち、再度音源を聴いて、修正点があれば調整しています。ポイントをメモしながら、最低2回は音源を聴きます。
最低2回は聴く。合否の際の音源は、今一度聴いて判断している。不合格と判断した方の直す点を丁寧に所見に記入するようにしている。

一通り評価した後、再度聞き直し細かく修正していきます。
一度全音源を聴いて採点し、全体的な点数のイメージを掴んだあと、再度音源を聴く。70 点前後の合格ラインギリギリの場合、良い点・悪い点を明確にし、場合によっては何度も聞いて判断する。
時間を空けずに一気に聴く、最低 2 回は聴く。
実技試験は最低 2 回以上、採点後にも再度聞き直して整合性がとれているか確認をしています。記述問題の採点については画面上と印刷したものとそれぞれ採点し、点数が一致しているかを確認しています。
一人ずつ採点した後、もう一度全員の音源を聴き、採点内容に偏りがないかを確認するようにしている。
採点後、再度音源を聴き確認する。
最低 3 回は聴く。採点の項目ごとに聴き直す。
採点基準を確認する。→採点基準に沿って採点→根拠のあるコメントを残す。全評価をだし、不合格ラインの評価を再評価をする。最低 3 回以上は聴いています。
問題や採点基準をしっかり読み込んだ後、1 回目は聞きながら採点表にチェックと気づいたことを書いている。全員分が終わったら、2 回目は 1 回目の採点表を見ながらずれていないか確認し、問題がなければ合格または不合格理由を書いている。
事前に全音源を聴いてから採点をしている。採点が終了した時点で、点数順に並べて低い点数から（高い点数からの場合もある）再度聴いて採点にズレがないかを確認している。
2 回以上は聴くようにしています。すべての採点を終えてから別の日にもう一度、聴いてみると聞き逃していた部分に気づくことがあります。
一度全員を採点してから、もう一度聞いて採点をチェックしている。
一度、全件採点を行ってから、改めて全件確認作業を行っている。
事前に音源を聴き、採点しています。一人につき、3 回は聴きますが、最後に全体の受験者を聴き比べ、調整しております。また、コメント欄にはできる限り詳細に「評価した理由」を記載しています。
全採点が終わった後、必要であれば 2 回を聴き、採点の調整をする。
3 回以上は聴くようにし、最後に全音源を聴き、全体の採点のバランスを確認するようにしています。
実技に関しては 1 回目に来た時の感覚を大切に採点しています。何度も聞くと良く聞こえ過ぎたり、考えすぎて悪く解釈してしまう場合があるからです。筆記試験などは何度も見直したり読み直して採点の精度を上げています。
実際の電話応対は 1 度しかきく事ができない為、なるべく 1 回聴くだけで審査するようにしています。
最初に点数をつけ初見を書いている。その後も何度も確認するが、最初に感じた印象を大切にしている。
①全体印象（30 点満点）は 1 回目につけるようにしている→実際のお客様は一度しか聞かずにその人の印象を決めるため、できるだけその感覚で評価した方がよいのではと考えているためです。
採点基準を確認の後、第一印象を大切に採点しています。
最低 2 回は聴くが、本来は 1 回だけの会話なので、1 回目を重要視して採点している。
一度採点を行った後、日を変えて見直す。
同じ音源を日を違えて 2 回以上聞く。

3回の視聴で採点を実施。同一日に2回視聴します。1回目は合格か否かの観点で視聴。2回目は審査の項目に沿って細かく採点を実施。日を改め3回目を視聴し、全体印象がどうかを決めています。声の綺麗さ（発音・発声含め）、言葉遣いの丁寧さに重きを置いていません。課題に沿い、聞き取るべき点・説明するべき点はしっかり出来ているかをまずはチェックしています。
翌日にもう一度聴き、その後点数を確定している。
採点が終わった後、時間をおいてもう一度音声を聞きなおして採点に誤りがないか確認しています。以下の採点の際に大切にしているポイントを書き出し、各項目と照らし合わせています。
一度採点し、日を改めてまっさらな状態から採点。1回目と2回目の点数に乖離がないか自分自身の擦り合せをしてから入力。
◎協会で利用している採点表を活用している ◎最低2回以上は聴いている（複数日で聴いている） ◎時間オーバー分は複数回聴きなおしをしている ◎聴く日はなるべく全件聴くようにしている。
①最低4回は聴く。②採点したあと自分の好みや思い込みで採点していないか見直す。③時間帯を変えて聴き直す（昼間と夜間など）。
提出までに時間（日にち）をおいて最低3回は聴くようにしている。
判断に迷うものがあれば日にちを置いて聴き直す。
採点後日にちを置いて再度確認をしている。
時間を空けて採点する場合、再開時は前回の音源を2、3本聞いてから再開するようにしている。
最低2回は聴くようにしている。また時間をおいて聞きなおすこともある。
最低3回は聴くようにしている。締め切りまでに日にちを変えて聴くようにしている。
最低2回は聴くようにしている(できれば次に日に聴き直す)。
評価に迷う通話であれば時間をおくか、日を変えて再度確認する。時間をおく等すると冷静に判断できると感じるため。
まずは全音源を聴く。時間帯、日にちを変えて審査する。
音源を2回聞くようにしています。他業務の忙しさやその日の心身の状態が採点結果に影響しないように、朝に採点するなど同じ時間帯に採点するようにしています。
はじめの3名でおおよその基準を決める。
初めに3～4件聴いて、コンクールの審査時同様、基準合わせ（自分だけですが…）をまずするようにしています。
1つ目の音源を基準に採点していき、再度音源を聴き採点にブレがないかを確認し完成させています。
複数回は必ず聞く、基準の人を決めてそこからのプラス、マイナスで点数をつけている。
採点前に数名聴いて基準を作り採点するようにしている。気になったところは何回か聴きなおしている。
最低2回以上は聞く。一番上手な人を基準に、他の人の採点を考える。
平均的なベーシックラインから、どれだけ優れているか、どれだけ劣っているかで採点しています。自身が、応対を受ける側であることの認識を強く持って、過不足を分析しています。
音源を聴いていて、驚くほど出来が良い人が出てきたときに、その点に触れるレベルの方の音源はもう一度聞き直します。

採点する前に、事前に全音源の半数位を聴いてから採点に入る。採点に際して、最低3回は聴くようにしている。さらに合否ぎりぎりの音源については、聴き直しをし、採点内容に問題が無いかの確認をするようにしている。
Excelと音源視聴時のメモを準備しています。何故、合格と判断したのか不合格の場合に取り組んで欲しい内容を記入しております。音源を聴く回数は、最大2回までとしております。
Excelで独自の採点表を作っている。最低2回は聴くようにしている。
各項目について、Excelで独自の採点表を作っています。全体の印象の配点の所は、その時の問題に応じて加点や減点の基準を変更しています。
問題をよく読み、ポイントをぬきだして、自分なりの採点表を作成しています。可能な限り、一度採点してから日を置いて再度聞き直し再度チェックをしています。
Excelで独自の採点表を作り、1度聞いて大まかに合否を判断し、2度目に細かい採点を行っている。
点数根拠をメモできる用紙をエクセルで作っている。
受験者が納得する評価をするために、評価基準をすべて具体的に示して、その具体的な採点ルールを守っている。
2回はモニタリングを実施します。事前に採点シートを作成し、その内容（コメント含）をWEB上に転記するようにしています。
Excelで独自の採点表を作っています。
エクセルで採点表を作っています。審査してから再度全部の音源を聞きます。
エクセルにて採点表を作成している。最低2回は聞くようにしている。
採点の前にエクセルシートを作成する。点数部分だけでなく、採点の必須項目をエクセルシートにも書き入れて、具体的にどうだったかをコメントできるようにしておく。合格も不合格も、採点の必須項目との関連付けを意識しながら、事由を記入するようにしている。受験者の今後の課題についても述べ、練習方法などがあれば具体的に記入するよう努めている。
Excelで数式を入れた独自の採点表を作っている。全音源を一通り採点したのち、全体をみて多少調整を行う。聞くときは具体的なセリフをなるべく書き出しておき、評価コメントに使う。1回目に聞いた直後に合否を決め、配点を微調整する。全体評価は20点を基準としている。
Excelで独自の採点表を作っている。
Excelで独自の採点表を作っている。（各項目でポイントとしている箇所がある）
ユーザ協会の採点表以外に独自の採点表を作成している。音源は最低でも2回は確認している。コメント欄には課題と強みなど具体的に書くようにしている。
Excelで独自の採点表を作っている。事前に全音源を聴いてから採点に入る。最低2回は聴くようにしている。
採点表を作成し、よかった点、改善点、全体印象を記入している。最低2回は聞く。始める前に時間超過有無を確認する。
独自採点表を作成している。1回目は通して聞き、2回目はポイントを押さえているか確認する。
点数についてぶれがないように独自に点数別の基準書を用意している。実施機関内で共有している。
最低2回は聴くようにしている。自身のセンターの応対品質基準も参考に採点している。

独自の採点表を作成している。音源は聴きすぎないように3回までで採点している。(間違いないか確認のための音声再生を除く)。
各問題ごとのポイントに合わせてエクセルで独自の採点表を作っている。
Excelで採点表を作成している。最低3回は聴く(1回目→全音源を聴く。2回目→採点する。3回目以降休み→合格不合格事由を記載する)。
問題、採点基準をしっかりと確認の上、音源は、1人に対し、3回聴いているため、Excelで独自の採点表を作り、1回、2回、3回と、聴いたことが分かるようにチェック表を作成している。音源は上から順番に聴いて採点している。
音源全ての項目を含め全ての一覧を作成している。
最低2回は聞いている。Excelで時間超過の計算をしている。
独自の採点表を作り、一通り、それに基づき採点したあと、2回聞いて入力します。
問題と解説をよく読み、最適な内容は何かを考えます。音源は1通話につき4～5回聞きます。自分の考えていた回答内容と異なる音源がある場合は再度回答を見直します。敬語の誤りがないかやクッション言葉が使えているかをチェックし細部を聞いた上で全体の印象も聞くようにしています。
課題・模擬応対者への説明をしっかりと読み込んでから採点に入るようにしている。最低2回は聴くようにしている。採点に齟齬がないように、必要時は音源の聴き直しや採点の修正を行っている。
当たり前かもしれませんが、「実技問題・模擬の方へ」をよく読み、採点する前にどのような電話の流れになるかいろいろ考えて作ってみる。答えが1つではないことから、大事なポイントを自分で作成して確認する。次に採点基準を良く読み、理解を深める。例えば、採点基準に電話の基本ができているかと書いてあれば、今回の実技問題の場合、何が出来ていれば基本ができている事になるのかなど、自分の軸(基準)の確認をして、ぶれないようにする。
ポイントを列挙してから取り掛かる。最低2回は聴いている。全員聴いてから偏りがないかチェックしている。
重要視する点を箇条書きにして書き出しておき採点する。2回以上は聴いています。1本目と後半の基準がブレないように、確認で最初の録音を聞き返している。テレコム・フォーラムで最近のトレンドを確認している。
状況設定をよく理解する。採点基準をしっかりと確認する(特に級別)。聴く回数は通常2回、迷ったポイントだけ3回目に確認。なぜその点数にしたのかの根拠を明確にする。
採点の前に自分で問題のスクリプトを作る。どこをポイントにすればいいのかを自分自身の体感をもっておく。1本目の音源を基準点としてその後の音源を聞き採点している。全音源を聞き、いったん採点を行ってからもう一度音源を聞いて採点を修正していく。
まず実技基準をじっくりと読み、全音源を最低3回は聞いて採点するようにしている。
1. 問題と採点基準を確認し、問題が求めているものが何かを考え、採点の軸を作ります。2. 全ての音源を聴きます。3. 採点時、音声は2回聴きます。(2と合わせると1つの音源を3回聴きます) 4. 採点の軸と照らし合わせ、合格か否かを決めます。
スクリプトを作る。採点基準を確認、Excelの採点表(検定と同じもの・保存兼用)に転記する。何回も聴きすぎない。
3回以上は聴いています。弱み強みのフィードバックは必ず入れ、今後の成長に繋げていける内容にしています(基本開示はされない事も存じています)。採点にお金を払って頂いている事に満足がいくように細かくコメントしています。

各問題の重要ポイントを整理した表を作成し、それが満たされている状況と満たされていない状況をリストアップしたうえで採点している。全く問題のない合格者は1回の音源再生で評価している。合否ギリギリ以下の場合は、聞き落としがないか良い点がないか最低3回聴いている。
問題と模擬の資料を読み込み、理解を深めてから採点に入ります。
問題をしっかり読んで、自分なりのスクリプトを考えてみる。採点後も聞き直し、必要に応じて、点数と評価コメントを修正する。
該当の試験に対する採点表を作成し整合性がとれるように工夫しています。
項目ごとの点数とコメントの内容は一致するように気を付けています。例えばコメントで名乗りをほめている＝名乗りの点数は4点以上ということです。
加点すべき点、減点対象となる点をメモに入力しながら採点しました。採点のコメントをそのメモから入力しています。
最低2回以上は聴くようにしている。良い点も改善点もできるだけコメントを記載するようにしている。
良い点も悪い点も、必ず評価コメントに入れるようにしている。
全ての採点を終えた後、再度聞き直してコメントと整合性を確認しています。
最低2回は、聴いてからチェック。褒められる点と注意点に関しては、採点後にさらに、聴いて報告として文面をまとめる。
最低3回は聴くようにしています。また、今度どうすれば受験者の方がより良くなるかという事を、必ずコメントに残しています。
まず良いところを褒める。伸びるところを指摘。合否に重要だと思われるところを記載。まず全部一度で聴く、から採点開始。
最低2～3回は聴いて採点しています。コメントの記入は、今後の対応に生かせるような具体的なアドバイスを心がけています。
全てに採点理由を記入している。
録音を2回は聞く。合否関係なく、コメントは入れる。不合格の方に対しては、どのようにしたら合格できるかを添えるようにしている。
最低2回は聞きます。コメント記入には配慮しています。特に不合格の時は理由をきっちり書きます。日にちを変えて再度採点するときもあります。締め切りギリギリまで採点します。
採点前に全音源を聴く。最低4～5回は聴く。全員に気付いた点のメッセージをコメント欄に記入する。その際、良かったところを必ず入れる。
事前に全音源を聴いてから採点に入る。事前も含め3回は聴くようしている。採点基準を元にコメントを書くようにしている。
良い点を意識して聴き、その後改善できるところを一つでも伝えられるように取り組んでいます。
会話が成立しているか、簡潔に要点を掴んでいるかを重視。豊かな表現力に惑わされない様にしている。ざっと1回聞く。(メモしながら)2回でメモで気になったところを再度確認できる様にしながら聞いていく。電話は消えるものなので何度も何度も聞く事はしない様にしている、最初の段階で感じが良いかどうかで判断していく。
「相手の電話の目的が、自然に達成されたか」を最重要課題で採点している。「音声が良いから」など雰囲気流される採点はしない。
相手の話を受け止めているか、受け止めのフレーズ、相槌や間が自然かどうか重要なポイントとして聞いている。

最低2回は聴くようにしています。お客さま視点・指導者視点も意識しています。
3回聞いてそれぞれ違った角度で聴く様にしています。
主観に偏らず公明正大な採点をする。
音源を聴きながら、気になったことを書き留め、2度目の音声で採点に必要なことか、必要であればセリフを書き出す。
受験者と模擬応対者のやり取りを全て一言一句書き興しています。音声表現や間の取り方など、スピードなどはもちろん耳で何度も聞き取りますが、お客様との会話が噛み合っているのか、訊き出しは十分なのか、十分な情報提供を行っているか、正しい言葉遣いか…などを正しく判断するため、全て書き興するようにしています。
ある程度文字おこしを行って、応対の流れ、コミュニケーション力、敬語の間違いなど確認します。
毎回、採点基準を確認し、慎重に採点している。最低2回は聴くこと並びに文字起こしソフトを導入し実施している。
音声を聞いてメモを取りながら、変換機能を使って文字起こし。全部採点してから再度文字起こししたものをしながら音源を聞いてチェック。初めてだったので、先輩先生に疑問点を確認。
可否に関わるため2回以上は聴くようにしています。必要に応じて文字起こしをすることもあります。
基本スキルを一番重要視して聴きます。最低3回は聴くようにしています。
標準を4点とし、よくなければ減点している。音源によっては2回聴くこともある。
各項目の基準を4点とし採点。最低2回以上聴く。声の印象で判断しない。
2回聴き音声表現、文言、敬語に注意しています。
最低2回は聴くようにしており、口癖はカウントするようにしています。
1人1人の良いところと減点対象の部分をメモする。3回は最低限聞くようにしている。最後にもう一度全体を聞く。
他の音源と比較して採点しないようにしています。
2回以上は聴く。1か所の改善点で何項目もマイナス評価をしない。
1つ問題があった場合、複数の項目で減点せず、1項目で減点する。採点結果の開示があった場合等、論理的に説明が出来る様、採点を行う。
迷ったら過去の合格率を参考に調整する。
過去に担当した独自の採点表は記録として残している。
ストップウォッチを起動して採点に入る。出題されている問題をよく読む。
最低2～3回は聴くようにしている。良いフレーズ、間違った言葉遣い、気になった点、いい点などメモしながら。
お客様の立場になって聞いている。その上で評価表に照らし合わせて採点。
最低3回は聴くようにしています。また、判断に迷った際は指導者級を保持している同僚に聞いたりもします。
自身の担当音声だけでなく、他の音声もできるだけたくさん聴いてから採点をするようにしている。採点後も音声を聴いて適切な評価ができているか確認している。
最低3回は聞くようにしている。また、自分の採点基準が衰えないように毎月指導者同士での勉強会を自主的に実施している。
初期に3級の採点をしただけのため、特にありません。
採点未経験です。

毎回試行錯誤しています。どうすれば効率よく、より正確に採点できるか模索中です。
試験管として採点経験がない。今後、試験管として採点をしたいと考えています。その際は①事前に音源を一度聴く、②採点、③もう一度聴く、④採点確認。独自の採点表は作成することは考えていません。
検定試験の採点経験がまだありません。
34 期として指導者級になったばかりです。採点等は今年の 10 月に実施する機会がありますが、それまでは未経験となります。
採点は未経験。

○審査力を磨くために普段から意識していること、努力していること(フリーコメント)

企業内でのSVとしてなど、音源を数多く聴くようにしております。また、企業内の指導者級保持者とカリブレーションを定期的実施しております。
社内の検証の審査も行い聴く力を鍛え採点に生かしています。
自身のセンター内でのモニタリング評価で、実技審査で気を付けている点を照らし合わせながら評価している。
日頃から、社内のお客様対応の音源を聴く際に、もしも検定の採点項目や基準を意識して診断することで、経験値を上げるよう努めています。
通常の業務でもお客様の声を意識してモニタリングしている。
日々、社内の対応様子を伺い、同様のスキルチェックシートを用いてフィードバックしている。
もしも検定の音源だけでなく、できるだけ多くの音源（社内など）を聴くようにしています。
当社の受電者の通話を聞きおこしして評価しています。その際、自分の主観でジャッジしないように気を付けています。あくまでもお客さまと受電者がどちらも満足できたか、ということで判断するようにしています。
意識や努力ではないですが、普段社内でもモニタリング業務や対応品質指導を行っている為、社内業務⇔もしも検定相互でスキルや知識を活用できるように意識しています。
社内でも毎月モニタリング評価をし、お客様の聞きたいことを把握し、気持ちにそった対応をしているか確認しています。
もしも検定だけではなく、他の企業様からの電話対応評価の仕事を引き受けるようにしています。様々な企業様の電話対応を聞くことで気づきがたくさん得られるからです。
特にありませんが、毎月センター内のモニタリング評価を行っています。評価項目や基準は違いますが、トレーニングになっていると思います。
普段の仕事が聴く仕事、コメントや添削などを実施していますので、それが活かされていると思います。また、講師の仲間たちと意識合わせの勉強なども実施しています。目指すものを念頭におくことが必要だと思います。
通常の業務がモニタリング・コーチングを主としているため、採点評価を常に行っています。
複数モニタリングをしている。言葉の選び方や伝え方を気にして話をしている。
電話対応を多数聴いて、多くの気づきを書き出しています。気づきの質にこだわり、この対応のどこをどのように改善するとスキルアップするかまで考えます。自分の観点が正しいか、不明点や疑問点は、他の講師に確認をしています。
社内の対応品質チェックを毎月実施。指導者級受講の際のディスカッションのイメージを保持。コンテスト受賞者の対応を時折確認。
コールセンターに勤務しているので、社内の対応モニタリングを行っている。
日々、モニタリングの実施。
たくさんの方の対応を聴くこと。自分の考えに偏らず他の方の意見を聴き勉強する。
音声チェックを日ごろから行う。自身がコールセンターなどに消費者として連絡しなくてはならない場合など、対応者の対応を参考にしてメモを取るようにしている。研修先の企業様の対応事例を指導し、アドバイスシートを作成している。ミステリーコールなどの実施。
お客様相談室に勤務しておりますので、室内メンバーの音声も都度聞く際に、評価ポイントも意識しながら確認し、耳を鍛える機会を作っている。

社内でのモニタリングやフィードバックの際に相手が納得する内容にしています。モニタリングの数も増やして瞬時に採点できる工夫もしています。電話対応コンクールの練習で音声表現。傾聴・共感などは指導する中でいつも新たな発見があります。ただ、社内だと個人個人の傾向がわかるので、もし検の審査は他社の対応を聞く勉強になります。わが社の対応との違いをいつも考えてしまいます。私は、いつか企業診断コンテストの審査をしてみたいです。
多くの音声を聴き、良いところ、修正すべき点をすぐにアドバイスできるように心がけています。
社内のクオリティモニタリング実施、またメンバーとの1 on 1により自身の傾聴力、伝達力、共感力の向上に努めている。
コールセンター所属のため普段よりモニタリングフィードバックを実施して審査力を磨いています。
普段より、コールセンターのモニタリング等を実施し、スキルが落ちないようにしている。
自社のコンタクトセンターの音声も含め多くの音声を聴くようにしている。お客さまの状況や、要望などに応えられているかなど、伝え方も含め様々な状況の対応念頭に置いて聴く。
日常から社内のオペレーターの対応指導をしている。
沢山の音源を聴くようにしている。
実業務でモニタリング、フィードバック（年間100件弱）を実施しております。オペレーターへ重点的に伝えていることは、お客さまに合わせた柔軟な対応の必要性です。対応品質の向上と生産性のバランスを意識して評価するように努めております。
コールセンターに勤務しているので、日頃からオペレーターの対応とお客さまの要望を聞いている。
採点基準を参考に自身のコールセンター業務においてモニタリングを実施。
こまめにモニタリングを実施し、良い点、改善点のフィードバックのポイントを的確にまとめる機会を多くとるようにしています。
①機会があれば音源を聴く。②電話対応技能検定講座や、電話対応コンクール研修などの際、ロープレ音源を録音し、受講生と検証する。③必要に応じて、フィードバックシート（審査、評価、アドバイス）を作成する。
あまり聴きすぎても意味がないと研修などで言われたこともありますが、私は結構聴きます。聴くことで対応者の工夫に気付くこともありますし、指導者級保持者は一定の審査力は持ち合わせていると思うので、最終的にはどのようにフィードバックしてあげられるかが重要と考えています。
社内で入社1～2年目社員の録音音源を聴いて、できているところと改善が必要なところのアドバイスをしている。
普段から会社のメンバーの対応を聞き、仮想採点している。
自分が勤務している会社がコンタクトセンターの研修チームであり、社内でいろんな業務のモニタリングも実施することで、審査力向上を心がけています。また、最近、和歌山支部に足を運び、先輩方の研修を近くで受講させていただくことで、審査力があがるように勉強しています。
自分は契約しているユーザ協会が独自で実施する企業電話対応診断や対応コンクールの地区審査(予選)で多くの音源を聴きく機会があるため、そこで"聴く耳"を強化している。
日常業務から意識して、他者の電話対応の良い点や気になる点を聴いています。
各級の対応指導の段階から、耳を鍛えています。

日常の応対業務で、もしも検定に必要な項目を意識している。部署内のメンバーの音声をモニタリングする。言葉づかいや伝え方の本読む、研修に参加する。
コンクールの全国大会を視聴し、自分なりに採点をし順位を付けたりしています。検定と採点基準は違うと思いますが、全体印象の面で勉強になるからです。企業内で検定を行う際は、課題をいただいた後で試験官で集まりカリブレーションを行っております。
社内でモニタリング・コーチングの繰り返しと、他の指導者の意見等を聴く機会を持つ。検定の講義のやり方等を検討する。
指導者同士で意見交流会で、他者の視点の見かたをきく。
カリブレーションをこまめに行うこと。評価点が他の本部試験官と異なると思われる場合には、他の指導者級保持者と事後に勉強会を行っています。ワークショップの開催も少ないため自主的な勉強会をできるだけ行うようにしています。
品質向上研修会へ参加しています。各項目についても、その点数を付けた理由を明確に説明できるように意識している。
応対品質向上研修等に参加し、自身の採点基準と、他の講師の基準がずれていないか確認する。
スキルアップ講座に出来る限り参加し、音源審査の自分の基準をニュートラルな状態を維持するよう心がけている。
今まで参加した品質向上研究会やワークショップの資料を見返したり、まとめたりしています。
カリブレーションに参加したり、電話応対マナーの資料の見直しやセミナーに定期的に参加するようにしている。
定期的に、まわりの指導者と採点基準がずれていないか確認をしています。
審査力を磨きたいと思っているが、試験官の機会はあまり頻繁に回ってこないため、本当にこれでいいのかという心配はある。試験官以外の自己研鑽（協会の研修受講、社外研修受講、書籍等）や講師として受講者に接するときの経験を活かしている状態。
同じ会社に勤務している指導者級保持者と、採点基準や考え方について意見交換を積極的に実施している。
自分の基準だけではなく、周りの先生方が基準としているものを訊くようにしています。また、当たり前のことですが、審査する時は、その音源の声の印象や雰囲気にならぬように気をつけています。
スキルアップ研修や品質向上研究会・指導者有志開催の勉強会へ出来るだけ参加する。所属する実施機関内での情報共有。電話応対コンクールの際に他の指導者との情報交換。
業務に支障が無い範囲で、品質向上委員会や指導者級養成講座へ参加をして、他の指導者の意見を伺う様にしています。
まだまだ経験が浅いので、品質向上研究会やスキルアップ講座の音源審査を経験することで、他の方の意見や気づきを得たいと思っています。
期の近い有資格者の方や支部の担当者とできるだけ意見交換するようにしています。まだまだ経験不足のため、社内検定だけでなく、支部からの検定やコンクールの審査依頼は積極的にお受けするようにしています。
出来る限りワークショップに参加したり、他の指導者の見解を聞くなど、平均的な耳が持てる様にしている。
自主開催の勉強会(評価合わせ)に参加する。
指導者同士での勉強会を定期的の実施している。また、過去問を用いて自分で応対内容を考えるなどしている。

仲が良い指導者メンバーでグループ LINE を作って、どんなところにポイントを置いて評価しているか・等やりとりしながら、悩みを相談しながら進めることがあります。その為、自身だけの独自の認識ではなく、すり合わせしながら進めることで、受験者の方も戸惑うことが少なくなればと思いながら採点しています。
指導者級保持者複数名で毎月勉強会を行っています。
自分以外の指導者級保持者の方々と審査基準等について、いろんな角度から意見交換を実施して自分に足りない部分を補いつつ、信念は持ちつつも柔軟な思考ができるように努めている。
もしもして実施される研修で、先輩方の採点方法を聞き、学び、それを活かす。
品質向上研究会や音源審査の勉強会に参加し、他の指導者の方のお考えや採点の方法をお聞きするようにしています。「テレコム・フォーラム」の岡部先生の記事を拝読しています。
インターネット等から関連する情報を得る。指導者間で情報、意見交換する。
検定試験に限らず多くの応対を聴くこと、審査のぶれを防ぐために他の指導者級保持者と連携して独自に勉強会を開催しています。(指導者部会にはもっと多くのカリブレーションの場を用意していただきたいです)。
審査力を自分で磨くのは難しいですね。コンクールや指導者級の研修等で他の先生方とすり合わせる機会があれば、自分の採点が他の先生方とどの程度違うのか分かりますが、そもそもその基準が合っているのかも不確かなので、変わらないように思います。どんな努力をすれば審査力を磨けるのか、教えていただきたいです。
向上委員会などで情報を得る。諸先輩のご意見を参考にする。
偏った評価にならないよう、他の先生方との交流をして意見交換している。
勉強会には積極的に参加したいと思います。仕事との予定が合わないと残念です。
勉強会があれば参加するようにしている。
モニタリング、フィードバックの実践。自分がお客様の立場になりお客様心理を理解する。(他社のコールセンターに架電する機会を増やし、お客様の立場でどう感じるかを体験している)。
検定以外の電話応対の際(個人的な企業への電話相談など)に、相手のオペレーターが、どの程度の寄り添いを示し、それをこちらが感じる事が出来るかを、こちらのトーンや対応は、同じにして、各企業で比べている。こちらが、名前を名乗っても1度も名前を呼ばず、「お客様」と言っているオペレーターへは、電話を切る前に、オペレーターの名前を呼んで「〇〇さん、ありがとうございます。とてもよく分かりました。また、分からなくなったらかけますね。私、〇〇でした。では、失礼いたします。」と言って、切る。次から、1度名前を聞いたら、必ずお客様のお名前でお話しすることを望んでいて、暗に指導しているつもりです。やな奴と思わないでえ〜m(_ _)m オペレーターの成長を望んでいるからです!!
問合せの電話をした時の相手の対応、接客された時の印象など、受け身の側の感覚を磨き続けています。
たくさんの通話録音を聴くこと・なるべく電話で問い合わせをして、自分自身のお客様体験、そのときの気持ちを大切にしている。
企業等に電話をかけた時に今どのような応対をなさっているのか、観察をしています。
顧客でも何でもないが、企業のカスタマーセンターへ連絡して、参考にしている。日常生活で、企業に問い合わせが必要なとき、電話の窓口があれば必ず電話をかける(店やホテルの予約、サービス内容の確認など)。満足度の高いサービス、コンテンツなど、業界トレンドについて情報を収集する。

音声チェックを日ごろから行う。自身がコールセンターなどに消費者として連絡しなくてはならない場合など、応対者の応対を参考にしてメモを取るようにしている。研修先の企業様の応対事例を指導し、アドバイスシートを作成している。ミステリーコールなどの実施。
自分が顧客として接客された際（電話・メール対応を含む）に、なぜ心地よいと感じたか（逆に不快に思ったか）、何ができていれば更に良い対応だったかを分析している。顧客としての感覚を磨くことで、より適切な審査につながると考える。
普段の仕事の自身の応対、他の方の応対を参考に行っている。ホテル、飲食、接客業のお客様対応。自身が問い合わせた NTT 関係以外の接客、応対。ラジオのナレーション。TV のアナウンサーの話し方、敬語。話し方教室での発声練習、話し方。電話応対に活かせるすべてのことを参考にしています。
自分がどこかに電話するとき、無意識に合格か不合格かを審査してしまいます。
日常生活において私自身が接遇を受けるシーンで、何が感じが良いと思うか、感動するか、意識しながら見たり、聞いたりしています。
審査の基準が常にぶれないよう、基本軸を持つ。
公平性と、お客様側に軸を置いた評価、サービスを提供する企業に求められるものは何かを意識して評価しています。自身が所属している企業においても、お客様起点でのサービス向上を掲げており、お客様に寄り添いながらも、企業としての礼儀正しさやマナーが高い水準でバランスが取れるよう取り組んでいます。
お客様の申出をしっかりと理解し、会話というコミュニケーションの中で解決までできているかどうかをポイントを押さえてモニタリングするようにしています。また、私ならどう対応するだろう？お客様に合った対応の優先度を考えながら常に意識するように聞くようにしています。
公平公正に審査することです。
コメントで指摘をしたにも関わらず採点が高い、というような整合性の無い採点はしない。
案内内容と敬語や発声の仕方の両方を公平に採点するようにしている。
各級の合格要件を満たしているかを確認して審査に偏りが無いよう心がけています。また、良い点、改善点などしっかりと見極め、抽象的でなく言葉で具現化できるように努力しています。
審査基準や評価項目を常に正確に理解し、変更があれば即座に把握するよう努めています。過去の審査事例や同じような出題を確認し、評価のブレをなくすようにしたいと思っています。
コンクールではないので、他の人との比較をしないように気を付けている。個人個人の個性があることを理解するように努めている。あくまでも各級に求められているスキルを満たしているかどうかを見るようにしている。
評価法の講義を受け、評価目的と評価軸の妥当性について学んでいます。
問題を時々みては、何をお客さまが問われているかを確認する。
声の印象に引っ張られないよう、項目ごとに採点するようにしている。
良い点、改善点について明確な根拠を示すことができるように、自分の中で基準を作ることです。
社内で実施している電話応対研修では声の力をスキルの一つとして啓蒙している一方で、審査力を磨くために声の印象に引っ張られないように気を付けています。とくに「相手のお話を聴く」ことは大事と感じていますので、応対研修の中で強調し伝えながら自身も意識し直しています。

よく聴くことです。応対者の苦労を思い、この試験のための努力を汲み取りたいと思います。甘すぎないように最後は確認をします。
耳当たりのよい声質、トーンに引っ張られがちなので、まず全体、それから細部、お客様の要望にに応じているか、の順で採点するようにしている。
電話応対コンクールの中でも審査力を磨くために、個人的に採点をして審査力を磨くようにしております。
応対品質評価の業務をしているため、普段から、審査、考えに偏りがないう気をつけて評価している。言葉に表さないニーズや心情が何かなど背景を考え、お客様応対をしたり、審査するよう心掛けています。
もし検の音源を多く聞けばよいがなかなかそうもいかないので、電話応対コンクールなどの音源などを聴いて聞く力、審査する力等を養っている。
自分の感覚・価値観にこだわらず、客観的な視点を持つことを意識しています。
企業等の電話応対研修において、採点項目を基準にフィードバックするよう心がけている。
もしも検定を好きになり、勉強を続けてほしい、また応対コンクールに進んでほしいという思いで採点します。その為、応対コンクールの過去の動画を見たりします。また、実技問題採点基準を読み込む努力をしています。
たまに、検定テキストを復習すること。
自身が電話応対をする際に、採点基準を意識しながら話すようにしている。また、プライベートで問い合わせの電話をした際に、対応者の良い点、悪い点を見極めるよう心がけている。
もしも検定の趣旨と電話応対の基本を常に念頭に置いて審査スキルアップを心がけている。
社内の検定試験受験者の音声を聞いて、自分だったらどのように採点するかを考えてみる等のセルフトレーニングをしております。
どんな試験でも採点基準を用いた採点表を準備し、採点している。
コンクール（地区大会、県大会）傍聴の際、自分なりに採点する。他の講師の方と普段からすり合わせしている。
有志で独自に決めた採点ルールを守る事。
この人にまた電話応対してもらいたい、と感じる応対かどうか、日頃の電話応対の際にも気を付けて聞いている。
どんな音声でも必ず良い点を探すように心がけています。
癖やイントネーションに注意し普段の応対をよくしてもらうこと。
言葉遣いにとらわれず、お客様の背景を考え寄り添いができているか。
感じたことを言語化すること。本を読み語彙力を増やすこと。正しい言葉を常に意識すること。違和感を覚えたらすぐに調べること、考えること。
双方向なので、伝えたよりも、伝わるをより考える工夫。
ロジカルな考え方、判断力を身につけるよう努めています。
想像力を鍛える。
マニュアル的な応対展開や、明瞭な発音や敬語の間違いなど細かい点ばかりに囚われず、お客様に寄り添い目的を達成することができたか、温かい応対であったかをくみ取る努力をしています。
「できていない」ことに焦点を当てるのではなく、「良かった点」や「できている点」を意識的に聞いている。また、お客様の立場でどう感じるのかを大切に音源を聴いています。

言葉や応対についての勉強は常にしています。本を読んだり、学習は欠かせません。普段の仕事でも話し方や電話応対についてアドバイスすることも多くあり、どのようにすれば、この人の応対が良くなるのか、という視点で聞いたりするようにしています。
普段の電話応対に関心を持つ、敬語や日本語についての書籍や記事を読む。
敬語・応対に関する書籍の購入。応対に関する通信教育の受講。
語彙力、コメント力の強化のため、知的だと思う有名人のラジオを聴くこと。
分析と対象者がスキルアップするためのアドバイス。
点数に根拠のある説明ができるかどうかを意識しています。敬語や言葉遣いや言い回しなど自身でも誤っていないか普段から意識しています。
最近の指導方法や応対のポイントをブラッシュアップできるよう、オンラインなどでWEB 学習を受講している。
伝えるべきことを分かりやすく適切なタイミングで伝える表現について考えながらNHK のニュースなどを試聴しています。
経験を多く積む。感じたことの言語化が正確になるよう、語彙力や表現力を磨く。
日本語の知識を深めたいと思い学習しています。
テレビのアナウンサーの伝え方、対談などでの傾聴の仕方など、手本になりそうなものを意識して聞いたりしている。
審査時感じたことを、適切な言葉で伝えられるよう語彙力を高める事を日々意識しています。
個々の長所を見つけ生かせるような提案を探ること。
応対を聴く、簡潔にわかりやすく書くように心がけています。
聴くスキルについては普段の会話の中で意識して磨くようにしています。また、言葉遣いで疑問に思ったことはその場で調べるようにしています。
自己研鑽を怠らず成長し続ける。
人の会話をよく聴き、違和感を分析する。
現状の世の中の移り変わりに着目しています。時代が変われば伝える内容や会話の仕方、言葉の紡ぎ方も変化していくものだと考えるから。
電話応対の基本はトレンドに左右されませんが、時代の流れでお客様への気遣いや行きすぎたおもてなしにならないように、今現在のお客様の満足度について考えたりアップデートしています。
話し方レッスンやボイストレーニングレッスンを受講。
合否を左右するため自身のスキルアップも重要だと思っています。普段の会話や耳にする音声で気になる表現など、気になった言葉はメモをし調べるようにしています。
日頃から、よく人間観察をしています。最近、芸能人の方がトーク番組などでは話をしている様子などをよく観察しています。特に芸人の方は、語彙力が高い方が多くて、さらにユーモアもあるので、とても勉強になります。
日頃の生活の中で耳にした良い表現やフレーズについてメモをしておく。(お願いしたいこと) 採点者には採点に関与した回の実技試験平均点を教えてほしいです。これが一番客観的に自身の採点について把握でき理解できます。
社内への情宣活動（敬語や言い回しのよくある間違いの周知など）。
世代別の話し方の特徴を知るように心掛けています。
普段から現場の窓口も対応し、お客様やオペレーターの感覚を磨くようにしております。
机上論にならないよう、できるだけ実務として電話応対を行って現場感をなくさないようにしています。レクチャーの資料や動画など、アンテナを張って吸収できるようにしています。ご指導いただける先輩先生とのつながりを大切にしたいと思っています。

口の開け方など、人の話を聞く時に気を付けて見ている。聞いていて心地よい話し方の人を観察してみたり聞いてみたりして、指導に取り入れている。
ほかの人の電話を意識して聴くようにしている。良い応対や言葉はメモを取り、自分でも適宜使えるようにしている。
綺麗な日本語を使う。
オンデマンド学習などで話し方、表現方法など自己研鑽に努めています。
敬意をもって、的確な判断と解決策を伝えているか、自問自答している。
相手のニーズを見つけるために、積極的にこちらから質問する。
職場の人たちの普段の電話応対を意識して聴き自主学习をしている。
電話に限らず、人と話すときに「なんででそう思うのか」「何を求めているのか」声に出さない「声」を聴くようにしている。
要件把握と目的の達成可否を確実に判断できるように、日常の電話応対でも常に意識しています。
敬語を正しく使うように、普段から気をつけています。
職場のスタッフが普段使っている言葉や表現などでふさわしくないものをメモで記録しているようにしている。
自社コールセンターで、普段から受電する。実践を欠かさずすることで机上の採点にならないように努めている。
相手の話を、途中で言葉を挟まず聞くようにしています。そうすることで、相手が伝えたことが明確に分かるようになりました。
自分が電話をかける時に、相手に寄り添う一言を加えるようにしています。感じの良い電話応対・感じの悪い電話応対を受けた時に、そのように感じた理由を考えるようにしています。
自分自身がお客様に寄り添った応対をするように心がけている。
企業内指導者の立場なので、可能な事なのですが、自分で実際に応対をしてみて、お客様の反応など感じ取って、感覚を磨いておくようにしています。
電話研修を沢山行い、実践ロープレを数多く行い耳を鍛える。普段から、応対しているスタッフなどの言葉や相手との距離感、寄り添い方を意識して聴き取り、心の中で採点している。
普段の電話応対の中で、自身の応対力を高めること。企業内での電話応対指導では、それぞれの良さを活かした応対指導を心がけている。
自身が電話をかけたり受けたりするときは感じのよい応対になるよう心がけています。普段から実際の会話の中で相手がここでこういうプラス一言があればもっといい応対になるのに、など意識して聴くようにしています。言葉遣いや声柄に採点を左右されないよう相手の言葉の裏に思いやりがあるかどうか考えるようにしています。
日常業務の中にこそ、傾聴力や推察力、提案力のスキルが必要な場面が多くあります。アンテナを広く張り、リアルモニタリングをすることが経験値の積重ねになっていると考えます。
同じ事を伝えるにも言い方で伝わりやすさや印象が大きく変わるので、他に適切な表現がないかを考える。自分のやり方に固執せず何がお客様に最善かを考えるようにしている。
日常業務（仕事）応対、他の社員の応対、アナウンサーの話し方・敬語、ラジオのナレーション等、日常の接客を受けたとき、問い合わせをしたときのカード会社、ホテル等の対応を参考にしています。その時自分がどう感じたか等、他に話し方教室で常に発声や話し方を勉強しています。

自分自身の言葉が乱れないように注意している。また、指導するときもなぜその言葉を相手が選んだかを意識するようにしている。
今の応対はこうだったけど、他にどんな応対が可能か複数考え、その先を妄想する。職場のメンバーの応対に対して必ずいい点と改善点をセットで即伝えることを実践している。私事で架電した際、様々な業種のオペレーターの声を聴いて分析している。
日頃から他者の応対に耳を傾け、自身の対応についても、印象よくなるよう気を付けている。
普段から周囲の方の電話対応で共感力やフレーズなど聞くようにする。上手ないいまわしなど参考にしている。
間違えることを恐れていれば、新たな冒険はできません。常に修業中のみであることを肝に銘じ、どうすればよくなるか、今発した言葉より、よりスマートであたたかな言い回しはないのかを、ひたすら自問自答しています。
自分の電話対応の態度の振り返りをしている。発音発声滑舌練習を自ら行っている。職場で周囲の電話対応を参考にしている。
自分の電話対応についても、日々精進するよう心がけている。テレコム・フォーラムなど、電話対応に関する情報を日頃から積極的に取り入れるようにしている。
自分自身のコミュニケーションスキル、音声表現力を鍛えること。
仕事の電話の時、相手の発声や発音、言葉選びを意識して聴いています。その時に聞きやすさ、話しやすさや心遣いが届いてくる（または届いてこない）電話対応のポイントをメモして残すようにしています。勉強会での意識合わせも重要だと考えています。