

平成29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（初期対応） 5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、取り次ぎ方、相手もしくは用件の確認等、電話の初期対応全体
- (2) 基本対応スキル 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、自然な抑揚、声の表情、声柄、間、発声、発音、歯切れのよさ、敬語、応対用語、相づち、口癖、場にあった表現の工夫等
- (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、信頼性、企業アピール力、自然なセールストーク等
- (5) 最後の印象 5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、大事なことの繰り返し、受話器の扱い、切った後に残る余韻、会社へのイメージ等
- (6) 顧客満足 30点
お客様の立場に立って、応対全体を通して満足できる応対であったかを評価する。

例えば

- ・その会社と継続して、取り引きしたいと思うか
- ・応対結果に満足でき、その会社の信頼や価値を高めたか
- ・事務的でなく、一生懸命さやお客様に寄りそう気持ちが伝わったか
- ・「応対スキル」以外で、全体として余韻の残る良い応対であったか