

企業電話対応コンテスト審査結果

応募番号

○-000000

審査項目（内容）		5点	4点	3点	2点	1点
応最 対初 の (5点)	①挨拶、社名の名乗り、取り次ぎなどのオープニング					
	計	0				
基本 応 対 ス キ ル (20点)	①話し方の自然さ					
	②声柄や話し方の好感度					
	③敬語・応対用語等の言葉遣い					
	④場に合った表現の工夫					
	計	0				
ス コ ミ ュ ニ ケ ー シ ョ ン (20点)	①聴き取り聞き出しているか					
	②要点をおさえて正しく理解をしているか					
	③ポイントをおさえた説明をしているか					
	④手際の良い対応、処理が出来ているか					
	計	0				
サ ー ビ ス の 提 供 (20点)	①知りたいことに的確に答えているか					
	②期待以上の情報・サービスの提供が出来ているか					
	③確かな業務知識・情報を持っているか					
	④応対を通じてお客様の信頼感を高め得たか					
	計	0				
応最 対後 の (5点)	①挨拶、名乗り、大事なことの繰り返しなどクロージング					
	計	0				
（全 加 体 点 評 価 ） (30点)	応対全体を通してお客様に満足して頂ける対応であったか					
得 点	0	部 門 別				
	100	平均 点	0	順 位	位 社中	

5点 非常に良い 4点 良い 3点 普通 2点 よくない 1点 非常によくない

注) 平均点・・・当年度総参加企業数(部門別)の平均点

