

企業電話対応コンテスト報告書 (〇〇・〇〇部門)	受付番号 〇-00000
--------------------------	-----------------

事業所名			
部署名			
電話番号			
実施月日			
対応者		対応時間	

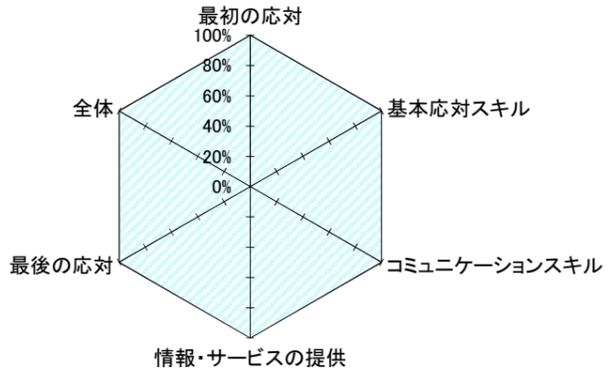
顧客満足度

0

/100点

診断結果

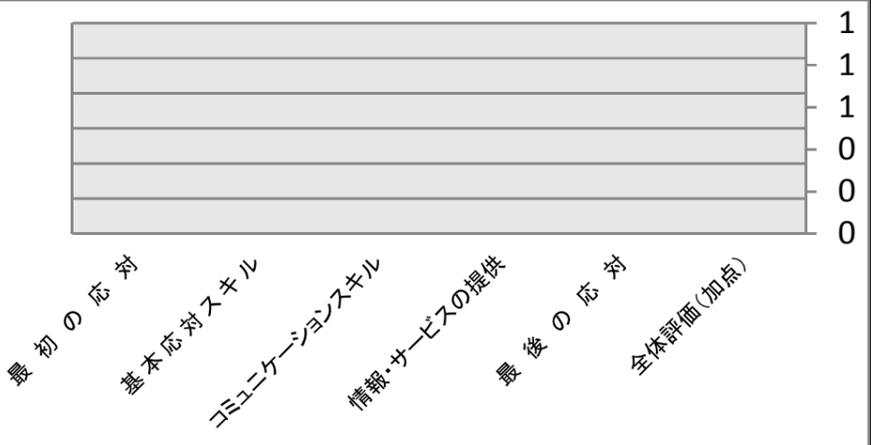
◆ 御社総合診断結果 ◆		
診断項目	配点	点数
最初の対応	5	0
基本対応スキル	20	0
コミュニケーションスキル	20	0
情報・サービスの提供	20	0
最後の対応	5	0
全体評価(加点)	30	0
総合計	100	0



【総合計の評価基準】 100:電話対応が万全 99~75:部分的な改善が必要 74~50:全体的な改善が必要 49以下:根本的な改善が必要
 【グラフの見方】 配点 (ブルー斜線エリア) が各項目の満点を示しています。今回得点 (ピンクエリア) が御社の診断結果です。

◆ 平均点との比較 ◆

診断項目	平均	点数
最初の対応		0
基本対応スキル		0
コミュニケーションスキル		0
情報・サービスの提供		0
最後の対応		0
全体評価(加点)		0
総合計	0	0



【グラフの見方】 白斜線エリアが各項目の平均点を示しています。今回得点 (ピンクエリア) が御社の診断結果です。

総合評価

アドバイス

責任者名		担当者名	
------	--	------	--

企業電話対応コンテスト審査結果

受付番号
○-000000

審査項目 (内容)		5点	4点	3点	2点	1点
応最初の (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 対応 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・対応用語等の言葉遣い					
	④場に合った表現の工夫					
	計	0				
スキ ル ユ 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るか					
	③確かな業務知識・情報を持っているか					
	④対応を通じてお客様の信頼感を高め得たか					
	計	0				
応最後の (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 点 評 価) (30点)	対応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	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 非常に良くない

注) 平均点・・・当年度総参加企業数(部門別)の平均点

