

各級の到達目標の詳細

級	対象例	到達目標
3 級	<p>ビジネス電話応対を行うためのコミュニケーションの基礎能力を有することを目指している人。</p>	<p>[求められる意識レベル]</p> <ul style="list-style-type: none"> ●一本の電話が会社の評価を定めるという、職業人意識を持つ。 <p>[知っておくべき知識の範囲]</p> <ul style="list-style-type: none"> ●電話応対において必要な基本応対スキル（発声・発音・敬語・応対用語等）の知識。 ●電話応対を理解・実践するために、前提となる社会人として必要な基本的なビジネスマナー（挨拶・訪問・接遇・身だしなみ等）の知識。 ●電話応対において必要な個人情報保護法の基礎知識。 ●様々なコミュニケーションツールの特徴。 <p>[電話応対における実践レベル]</p> <ul style="list-style-type: none"> ●電話応対の基本（受ける・かける・取り次ぐ・伝言する）ができる。
2 級	<p>ビジネス電話応対を行うためのコミュニケーションの応用能力を有することを目指している人。</p> <p>◆入社3年以上の経験者・一通りの業務知識をもった者・電話応対専門業務従事者等。</p>	<p>[求められる意識レベル]</p> <ul style="list-style-type: none"> ●CS（お客様満足）の意識を持ち、応対業務ができる。 <p>[知っておくべき知識の範囲]</p> <ul style="list-style-type: none"> ●日本語の話し言葉の特性。電話応対において必要な伝え方・聞き方の基本的な知識。 ●電話応対を理解・実践するために、社会人として必要なビジネスマナー（接遇・仕事の基本・紹介・席順等）の知識。 ●電話と様々なコミュニケーションツール（対面コミュニケーションを含む）の違いに関する知識。 ●電話応対に生かせる「アサーション」「カウンセリング」「メディエーション」などのコミュニケーションスキルについて基本的な知識。 ●電話応対において必要な個人情報保護法の実務面での知識。 <p>[電話応対における実践レベル]</p> <ul style="list-style-type: none"> ●電話応対の応用（電話応対の様々な場面で、的確な判断を持って適切に対応することができる。「要望にこたえきれない」「お断りをする」「お詫びをする」「要望を伝える」などの場面で、相手が受け入れやすいように対応をすること）ができる。
1 級	<p>ビジネス電話応対を行うための社内の指導者として高度な実践及び指導を行う能力を有することを目指している人。</p> <p>◆社内での指導者、教育担当者など指導者的な立場にある社員。社内講師を目指す社員等。</p>	<p>[求められる意識レベル]</p> <ul style="list-style-type: none"> ●電話応対の社内の指導者として、優れた人格識見を有し、他のメンバーの手本となる電話応対業務ができる。 <p>[知っておくべき知識の範囲]</p> <ul style="list-style-type: none"> ●電話応対において、心を伝えるための場に応じた伝え方・聞き方の応用知識 ●電話応対を状況に応じて考え、実践してゆくための社会人として必要なビジネスマナー（接遇・紹介・席順・冠婚葬祭等）の知識。 ●電話をはじめ他の様々なコミュニケーションツールの特性を踏まえて、効果的に使いこなすための知識。 ●電話応対において「アサーション」「カウンセリング」「コーチング」「メディエーション」などのコミュニケーションスキルの手法を生かした応対を実践でき、チームメンバーへの指導に活かすことができる知識。 ●電話応対において必要な、法律（個人情報保護法を含む）知識。 <p>[電話応対における実践レベル]</p> <ul style="list-style-type: none"> ●電話応対の社内の指導者として、ビジネス場面を中心とした高度なコミュニケーション能力について、指導することができる。 <p>（電話応対を聴いて、「良い点」「改善点」を的確に判断し、アドバイスすること。お客様からの指摘や苦情（クレーム）に対し、責任ある応対ができること。）</p>