

	No.	項目	配点	チェック項目	5	4	3	2	1
応対マナー	1	最初の印象	10	応対の第一声を感じよく言えており、お客様が話しやすい状態に誘導している。	笑顔が感じられる。一度で聴き取ることができ、会話を促す気遣いがある。	笑顔が感じられる。聞き取れるが会話を促す気遣いがない。	笑顔が感じられるが、聞き取りにくい。会話を促す気遣いがある。	明るさがないが、聞き取れる。会話を促す気遣いがない。	明るさがないが、聞き取れる。会話を促す気遣いがない。明るさもなく間がなく速く、聞き取れない。会話を促す気遣いもない。
	2	謝辞	10	お礼・お詫び・クッション言葉がタイミングよく気持ちを込めて言えているか。	お礼・お詫び・クッション言葉がタイミングよく、気持ちを込めて言えている。	左記が概ねできている。	お礼・お詫び・クッション言葉が不足しているが、気持ちはこもっている。	お礼・お詫び・クッション言葉は概ね言えているが、気持ちはこもっていない。	
コミュニケーション	3	聴き取りやすく、わかりやすい	10	聴き取りやすい話し方で、説明もわかりやすい。	滑舌良い話し方で、簡潔であまりわかりやすい説明ができています。	概ね聞き取りやすく、わかりやすいが、1センテンスが長い。	聞き取りにくい部分があり、説明(言葉)がわかりづらい。	全体的に聴き取ることが難しい。	
	4	話す速さ	5	お客様に合わせたトークスピードか大切な部分の間・スピードをコントロールしているか。	お客様とトークスピードが合っている。大切な部分の間・スピードをコントロールしている。		お客さまと合っているが、コントロールしているようには感じられない。		全体的にお客様のスピードと合っていない。
	5	言葉遣い	5	言葉遣いは正しいか。気になる言葉癖がないか。	正しい言葉を選び、正しい表現を用いて話している。耳障りな言葉癖がない。	左記が概ねできているが、耳障りな言葉癖がある。	言葉選びが不適切で、耳障りな言葉癖が多い。		
	6	傾聴	10	タイミングよくバリエーション豊かに返事・あいづちを打っているか。気持ちがこもっているか。	場面に合った相づちを気持ちを込めてタイミングよく打っている。	場面に合った相づちを気持ちを込めて打っているが、タイミングが早い。	バリエーションが不足しているが、気持ちがこもっている。	返事・あいづちを打っているが、気持ちがこもっていない。	
顧客満足	7	適切に質問をしてニーズを把握している(予選時は評点除外項目)	15	お客様の要望・ニーズを正確に把握して、ニーズに合った提案をしている。	お客様の希望・要望をヒアリングしており、的確につかみ、状況に応じた提案をしている。	お客様の希望・要望のヒアリングが不足しているが、ニーズは理解している。	お客様の希望・要望を把握する質問ができていないため、ニーズの把握が不足している。		心情を察することができていない。お客さまの心情を汲み取った対応になっていない。
	8	共感している	15	お客様の感情を理解した上で気持ちを汲んで、寄り添うことができています。	お客さまの心情を理解した対応ができています。		お客さまの心情を理解している。様子は窺えるが、具体的に言葉として出ていない。		
	9	全体評価	15	お客さまの立場に立って、応対全体を通して満足できる応対であったか。	全体的に話しやすい雰囲気があり、温かみのある感じのよい応対である。(大満足)	大満足までには至らない。	特に印象に残らず、普通。(満足)	不満足ではないが、不満が残る。	次はこの人以外に應對してほしい。(不満足)