

予選用の評価シート

項目	No	評価項目	チェック内容	配点
基本応対	1	最初の印象	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	5点
	2	話す速さ	お客様に合わせたトークスピードで、大切な部分の間・スピードをコントロールし聞き取りやすい速さであるか	5点
	3	言葉遣い	言葉遣いは正しいか 気になる言葉癖がないか(話癖・語尾)	5点
	4	謝辞	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	5点
	5	聞き取りやすい わかりやすい表現	聞き取りやすい話し方で、お客様の視点に立ち、わかりやすい言語(ことば)で伝えることができているか お客様向けのことばを使えているか	10点
	6	(New)最後の印象	最後のあいさつを感じよく言えており、お客様により印象を残して終話している	5点

項目	No	評価項目	チェック内容	配点
QAGIN 2020	7	共感	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る	10点
	8	現状把握 ニーズ把握	お客様がどうしたいのか(手段)を把握しお客様がなぜそうしたいのか(ニーズ)を把握できている	15点
	9	(New)提案力	課題解決に取り組むだけではなく、事前期待を超えるサービスを提供しお客様の力になれるか	15点
	10	(New)マインド	「QAGIN」になっていく会社の顔であろうとする意識を持ち、表現できているか	15点
	11	(New)感動共有	No1~10に含まれないが、評価に値するポイントがあったか 感動共有の表現がなされている。人間味の感じられる対応であった等	10点

予選は「QAGらしさ」No7からNo11までは評価対象外

予選は「基本応対」No1~No6のみを評価とします

本選用の評価シート

項目	No	評価項目	チェック内容	配点
基本応対	1	最初の印象	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	5点
	2	話す速さ	お客様に合わせたトークスピードで、大切な部分の間・スピードをコントロールし聞き取りやすい速さであるか	5点
	3	言葉遣い	言葉遣いは正しいか 気になる言葉癖がないか(話癖・語尾)	5点
	4	謝辞	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	5点
	5	聞き取りやすい わかりやすい表現	聞き取りやすい話し方で、お客様の視点に立ち、わかりやすい言語(ことば)で伝えることができているか お客様向けのことばを使えているか	10点
	6	(New)最後の印象	最後のあいさつを感じよく言えており、お客様により印象を残して終話している	5点

項目	No	評価項目	チェック内容	配点
Q&A 力	7	共感	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る	10点
	8	現状把握 ニーズ把握	お客様がどうしたいのか(手段)を把握しお客様がなぜそうしたいのか(ニーズ)を把握できている	15点
	9	(New)提案力	課題解決に取り組むだけではなく、事前期待を超えるサービスを提供しお客様の力になれているか	15点
	10	(New)マインド	テーマとなっている会社の顔であろうとする意識を持ち、表現できているか	15点
	11	(New)感動共有	No1~10に含まれないが、評価に値するポイントがあったか 感動共有の表現がなされている。人間味の感じられる対応であった等	10点

No1からNo11までの合計点が同点の場合、No8「現状把握 ニーズ把握」と項目10「マインド」の評点を合計し、得点が上位だった競技者を勝者とします