

電話応対部門_評価シート



【基本応対】 配点35 ※予選は、基本応対のみを評価

No	項目	チェック内容	配点
1	最初の印象	応対の第一声が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
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
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
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
5	傾聴	お客様の話を遮らずに、適切な相槌をとり、しっかりと聞き、理解しようとする姿勢があるか	5
6	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るか。お客様向けのことばを使っているか	5
7	最後の印象	最後のあいさつが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

【QAGが目指す像】 配点65

No	項目	チェック内容	配点
8	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るか	10
9	現状把握・ニーズ把握	お客様の表面的な要望(手段)だけでなく、その裏にある真のニーズ(なぜそうしたいのか)を質問によって引き出すことができるか	15
10	提案力	お客様の課題解決に留まらず、その期待を上回る提案をすることで、真にお客様の力になれているか	15
11	マインド	自分が会社の代表であるという意識を持ち、それに対応で示しているか	15
12	感動共有	No1～11に含まれないが評価に値するポイントとして、人間味のある対応や感動を共有する表現があり、「またこの人をお願いしたい」と思えるような信頼感・親しみを感じられる対応がなされていたか	10

【秘密(関係者に限る)】

Copyright © Q&A Corporation

Q&A Corporation

www.qac.jp