

電話応対部門_評価シート



【基本応対】 配点35

※赤字は、昨年度からの変更箇所を示します

No	項目	チェック内容	配点
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
2	話す速さ	お客さま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	お客さまの話を遮らずに聞くだけでなく、お客さまの状況や意図を理解するために、適切に聞き方や反応を変えられているか	5
6	聞き取りやすい・わかりやすい表現	お客さまの視点に立つだけでなく、理解度や状況に応じて、説明の内容や伝え方を変えられているか	5
7	最後の印象	最後のあいさつを感じよく言えているかだけでなく、対応内容やお客様の状況に応じた終話ができているか	5

【QAGが目指す像】 配点65

No	項目	チェック内容	配点
8	共感	お客さまの感情を理解するだけでなく、状況やタイミングに応じて、伝え方や寄り添い方を変えられているか	10
9	現状把握・ニーズ把握	お客さまがどうしたいのか、なぜそうしたいのかを理解したうえで、その内容に応じて対応の進め方を変えられているか	15
10	提案力	お客様の状況や優先度に応じて、提案を行うべきかどうかを判断し、必要に応じて適切な提案や情報提供ができているか	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、それを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、「またこの人にお願したい」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