

# 2021年度 審査基準

以下の6項目で審査します。合計点は100点で、内訳は以下のとおりです。

1. 最初の印象（初期対応） 5点  
第一声から本題に入るまでの印象をチェックします。
  - ・社名等の名乗り、挨拶、取り次ぎ方、相手もしくは用件の確認等、電話の初期対応全体
2. 基本対応スキル 20点  
語調、語感、間、言葉遣い等、自然な話し方であるかどうかをチェックします。
  - ・声の大きさ、話すスピード、自然な抑揚、声の表現、声柄、間、発声、発音、歯切れのよさ、敬語、対応用語、相づち、口癖、場にあった表現の工夫 等
3. コミュニケーションスキル 20点  
傾聴力、共感力、手際、機転、説明の仕方等コミュニケーションスキルをチェックします。
  - ・要点の把握、聴きとる力、訊きだす力、説明力、処理の仕方、手際の良さ 等
4. 情報・サービスの提供 20点  
確かな情報、業務知識を持って、情報やサービスをお客様へ提供できたかをチェックします。
  - ・情報提供力、業務知識、信頼性、企業アピール力、自然なセールストーク 等
5. 最後の印象 5点  
電話の最後（クロージング）、余韻効果をチェックします。
  - ・終わりの挨拶、名乗り、大事なことの繰り返し、受話器の扱い、切った後に残る余韻、会社へのイメージ 等
6. 全体評価 30点  
審査項目の(1)～(5)の評価が高いにもかかわらず、トータルとして良い印象を受けない対応があります。反対に、(1)～(5)の評価には問題があっても、好感の持てる対応もあります。それは、そこに(1)～(5)の評価とは別に、何か心を捉える満足感があるからです。電話対応全体から感じられる人間的な温かさや、一言に表れる思いやり、心くばりなどを、0点から30点の範囲で審査委員の裁量で加点してください。

例えば

- ・説明の仕方が要領よく、わかりやすかった。
- ・お客様から、必要な情報を上手に訊きだした。
- ・お客様に喜んでいただける提案であった。
- ・お客様から信頼を得られるような一言があった。
- ・今後もこの会社と取り引きしたいと思った。
- ・全体として温かみがあり、感じの良い対応であった。

## 順位 の 決 定

4名の審査委員の合計点が、各競技者の成績となります。

なお、同点者が生じた場合は、審査委員の採点の最高点と最低点の差が少ない者を上位とします。

## 入 賞 者 等

◎優 勝	1 名	ユーザ協会賞	NTT東日本賞
◎準優勝	1 名	ユーザ協会賞	NTT東日本賞
◎優秀賞	5 名	ユーザ協会賞	NTT東日本賞

## 新潟県大会(録音審査方式)

本大会の優勝、準優勝、優秀賞の入賞者7名は、9月21日(火)・22日(水)に「録音審査方式」による収録を実施し、9月29日(水)に新潟県大会の審査を行います。

なお、新潟県大会の結果については、9月30日(木)にユーザ協会新潟支部ホームページに掲載します。