

あ:やか

企業電話対応コンテスト報告書 (サービス部門)

受付番号
C-000274

事業所名	東北警備保障株式会社		
部署名	米沢市すこやかセンター		
電話番号	0238-24-8181		
実施月日	2018年8月9日		
対応者	男性	対応時間	5分20秒

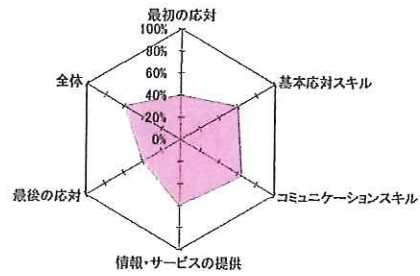
顧客満足度

59 / 100点

診断結果

◆ 御社総合診断結果 ◆

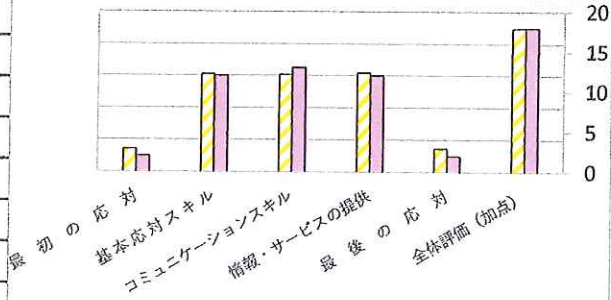
診断項目	配点	点数
最初の対応	5	2
基本対応スキル	20	12
コミュニケーションスキル	20	13
情報・サービスの提供	20	12
最後の対応	5	2
全体評価(加点)	30	18
総合計	100	59



【総合計の評価基準】 100:電話対応が万全 99~75:部分的な改善が必要 74~50:全体的な改善が必要 49以下:根本的な改善が必要
【グラフの見方】 配点(ブルー斜線エリア)が各項目の満点を示しています。今回得点(ピンクエリア)が御社の診断結果です。

◆ 平均点との比較 ◆

診断項目	平均	点数
最初の対応	3	2
基本対応スキル	12	12
コミュニケーションスキル	12	13
情報・サービスの提供	12	12
最後の対応	3	2
全体評価(加点)	18	18
総合計	60	59



総合評価

施設利用を検討しているお客様からのお問い合わせでした。
名乗りについては、残念ながら早口で聞き取れませんでした。最初の名乗りは、お客様が目的のところに電話が繋がったかを確認し、会社全体の印象を感じる部分です。もう少しゆっくりと堂々と名乗ると良いでしょう。クロージングにおいても同様です。ご利用のお願いをするだけに留まらず、どの誰がお問い合わせを承ったか、責任をもつためにも、もう一度しっかりと名乗り、お礼をお伝えして終話しましょう。全体的には、ひとつひとつ丁寧に、誠意をもってお答えいただいております、好印象です。
「午前が～、午後が～」等と、しっかりと間をとりながらお伝えしているところは、親切さを感じます。お伝えする手順を工夫し、整理してお伝えすることで、更にお客様に分かりやすくしっかりと伝わるようになります。会場での飲食についても、具体的な例をあげてお伝えしている点はとても分かりやすく、安心感を覚えます。また、プロジェクトをご利用になる場合はスクリーンも用意できることをお伝えしている点も利用を検討されているお客様にとっては役立つ情報で、誠実さを感じられる対応でした。

アドバイス

丁寧な言葉で、内容もしっかりとお伝えできていますので、自信をもって落ち着いて堂々と対応しましょう。
話しながら答えを考えているのか、「あー」という話グセが目立ちます。すぐにお答えしようとせず、一旦お客様のご質問内容を復唱しましょう。復唱を行うことで、内容が整理され、答える言葉を選ぶ時間もできます。話グセを減らすことで、信頼感を感じられる対応になります。また、施設利用料金など、複数の項目についてお伝え方する際は、3点法を使うこともできます。まず最初に「お代金は、午前・午後・夜間の3つの区分に分かれています。」からお伝えします。その後、「午前は～です。次に午後は～です。最後に夜間は～です。」と順にお伝えすることで、聞き手側もメモを取る際に書き留め安く、さらにしっかりと伝わるでしょう。ひとつひとつ丁寧なことを選りながらお使いになっている様子が伺え、誠意が感じられますが、日常生活ではあまり使わない専門用語の「申請」「完了」などは、漢字ですぐに意味がわかるのですが、音声で聞くと伝わりにくい言葉です。お伝えする際は、「申請」は「お申し出」、「完了」は「終わり」等、音声で聞いても伝わりやすい言葉を使いましょう。

責任者名	田淵 恵子	担当者名	河野 陽子
------	-------	------	-------

企業電話対応コンテスト審査結果

受付番号
C-000274

審査項目 (内容)		5点	4点	3点	2点	1点
応の最初 (5点)	①挨拶、社名の名乗り、取り次ぎなどのオープニング				2	
	計	2				
ル基本 応対 スキ (20点)	①話し方の自然さ			3		
	②声柄や話し方の好感度			3		
	③敬語・応対用語等の言葉遣い			3		
	④場に合った表現の工夫			3		
	計	12				
スシコ キヨミ ルンユ ニケ ー (20点)	①聴き取り聞き出しているか			3		
	②要点をおさえて正しく説明をしているか		4			
	③ポイントをおさえた説明をしているか			3		
	④手際のよい対応、処理が出来るか			3		
	計	13				
供サ情 報 ビ・ スの 提 (20点)	①知りたいことに的確に答えているか			3		
	②期待以上の情報・サービスの提供が出来るか			3		
	③確かな業務知識・情報を持っているか			3		
	④応対を通じてお客様の信頼感を高められたか			3		
	計	12				
応の最後 (5点)	①挨拶、名乗り、大事なことの繰り返しなどクローージング				2	
	計	2				
点(個全 一加体 評 (30点)	応対全体を通してお客様に満足して頂ける対応であったか	18				

得点	59		部 門 別		
	100	平均点	60	順位	90 位 164 社中

5点 非常に良い 4点 良い 3点 普通 2点 よくない 1点 非常に良くない

注) 平均点・・・当年度締参加企業数(部門別)の平均点

