

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-2021062910XZQP

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	2021年8月6日		
対応者	女性	対応時間	5分57秒

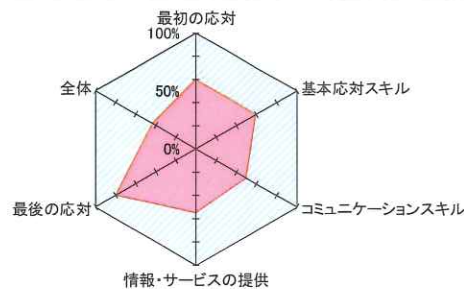
顧客満足度

53 / 100点

診断結果

◆ 御社総合診断結果 ◆

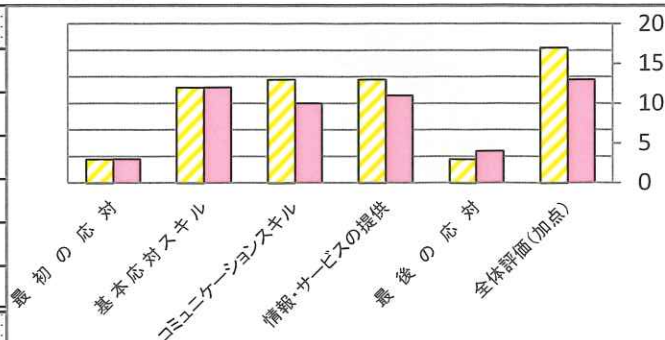
診断項目	配点	点数
最初の対応	5	3
基本対応スキル	20	12
コミュニケーションスキル	20	10
情報・サービスの提供	20	11
最後の対応	5	4
全体評価(加点)	30	13
総合計	100	53



【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)が各項目の満点を示しています。今回得点(ピンク)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	3
基本対応スキル	12	12
コミュニケーションスキル	13	10
情報・サービスの提供	13	11
最後の対応	3	4
全体評価(加点)	17	13
総合計	61	53



【グラフの見方】黄色斜線が各項目の平均点を示しています。今回得点(ピンク)が御社の診断結果です。

総合評価

優しい口調で丁寧に話そうという意識が感じられます。特に結びの挨拶が好印象です。「かしこまりました。お待ちしております。本日は受付の〇〇が承りました。」と対応者名を告げて「お電話有難うございました。又のご連絡をお待ち申し上げます。」と感謝の言葉と次に繋げるセールストークが出来ていました。しかし冒頭で唐突に「お時間少々宜しいでしょうか」と告げてから資料を準備するために18秒も待たせた後に一方的に説明した点はマイナス印象です。調理室の利用についての問い合わせですから、始めに11月末までは使用できない事を告げて、その上でお客様の要望を伺うのが相手本位の対応です。また「えーと、あの、ちょっと、えーとですね」等の不要な接頭語が多いのも気になります。事実を分かりやすく簡潔に伝えられるよう工夫が望まれます。

アドバイス

相手の話を良く聴いて復唱確認する事が大切です。調理室の利用についての質問ですから「お問い合わせでございますね」ではなく「調理室のご利用についてでございますね」と具体的に告げるべきです。その上で利用希望日を聞き、使用不可の現状をまずお知らせしましょう。そして資料は直ぐに取り出せるように身近に置いておくか自分なりの早見表を作っておく等、お客様を待たせずに伝えられる準備が必要です。さらに分かりやすく説明するには簡潔に話す事を心掛けて下さい。「えーと、あの」等の不要な接頭語は出来るだけ除きましょう。また「下さいませー。」「なっておりますー。」「致しましたー。」等語尾が伸びると稚拙な印象です。同じ言葉を繰り返す事の無いように整理して伝え、語尾は優しく止めて信頼感のある話し方を心掛けて下さい。

責任者名	吉田いくよ	担当者名	本田恵津子
------	-------	------	-------

公益財団法人日本電話ユーザ協会 企業電話対応コンテスト担当
〒101-0031 東京都千代田区東神田2-6-9 アルテビル東神田Ⅱ9F
TEL 03-5820-2071 FAX 03-5820-2072