

企業電話応対コンテスト報告書（サービス部門）

受付番号
C-000153

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指定管理者		
電話番号	0238-24-8181		
実施月日	2017年7月28日		
応対者	女性	応対時間	3分20秒

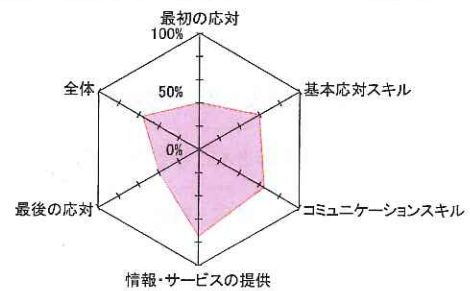
顧客満足度

61 / 100点

診断結果

◆ 御社総合診断結果 ◆

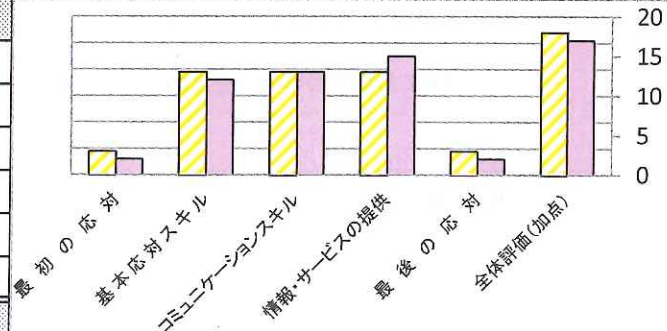
診断項目	配点	点数
最初の応対	5	2
基本応対スキル	20	12
コミュニケーションスキル	20	13
情報・サービスの提供	20	15
最後の応対	5	2
全体評価（加点）	30	17
総合計	100	61



【総合計の評価基準】 100:電話応対が万全 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
最初の応対	3	2
基本応対スキル	13	12
コミュニケーションスキル	13	13
情報・サービスの提供	13	15
最後の応対	3	2
全体評価（加点）	18	17
総合計	63	61



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

総合評価

良い点

- ・間をとって話しています。
- ・情報をしっかり把握しています。
- ・親切心を感じます。

改善点

- ・少し声のトーンが低いです。
- ・「んッ」と言うクセがあります。

アドバイス

元気ハツラツな名のり方です。
歯切れが良く、間をとって話しているので聞き取りやすいです。情報もよく把握していて安心感があります。
応対に安定感がありますが、発声が地声です。少し声のトーンを上げ、イントネーションに気をつけると、洗練度が増してさらにきれいな話し方になるでしょう。
会話の中で「んッ」と言って弾みをつけるクセがあるようです。使わないように気をつけましょう。
最後に「お待ちしております」と、お客様の利用を促してから終話に至っています。感じの良い終わり方です。

責任者名

伊藤 露子

担当者名

成田 裕美

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 企業電話応対(CRM)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