

## ◆シナリオ対応審査

配点項目		配点	評価スキル
テクニカル項目	名乗り 第一印象	10点	・企業イメージに合う名乗りか／好感の持てる第一印象か (挨拶・会社名名乗り)
	傾聴感	10点	・お客様の言葉を傾聴して、タイミング良く会話に相応しい バリエーションある相槌で対応できているか ・お客様のご要望や伝えたいことが復唱確認できているか (相互理解ができているか)
	事前説明	10点	・お客様に何かをお願いした時や訊ねる時に、意図をしっかりと 説明できているか
	クッション 言葉	10点	・タイミング良く会話に相応しいクッション言葉を使用できているか (恐れ入りますが・失礼ですが・申し訳ございませんが等)
	ビジネス 会話癖	10点	・ビジネスに相応しい会話か(正しい敬語か) ・気になる(耳障りな)癖は無いかな
	コミュニケー ション力	10点	・会話のキャッチボールが成立しているか (的外れな会話になっていないか)
	説明力	10点	・正確に且つお客様にわかりやすい説明をしているか ・お客様の知識レベルに合わせた説明をしているか
	締めくくりの 好感度	10点	・状況に応じたクロージングで最後の挨拶・名乗りができているか (丁寧に会話を終えることが大切)
オプション項目	お客様 感情察知	20点	・お客様の状況や感情に寄り添っていたか ・お客様不満キーワードに適した対応ができているか ・お客様の感情の変化(声のトーンや会話スピードの変化) に適した対応ができているか、など

## ◆ミステリーコール対応審査

配点項目		配点	評価スキル
ミステリー項目	的確な対応	20点	・お客様からの1つのテーマに対し、的確な対応を行う (的確性、臨機応変度合い、要望への応じ度合など)