

## <別紙>

### ○公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の概要

当協会は、電気通信サービスの利用に関する調査・研究、知識の普及等、利用者の便益を増進する事業を行い、電気通信事業の発展に寄与する目的で1976年(昭和51年)3月に設立されました。

その後、平成24年7月に新たな公益財団法人に移行し、引き続き情報通信技術・サービスを利用したコミュニケーション文化の振興を図るとともに、情報通信技術・サービスの利用者の利便増進に寄与し、地域社会の発展に貢献することを目的として次の事業を展開しております。

- ①テレコミュニケーション能力の向上を図る事業
- ②情報通信技術・サービスの活用を推進する事業
- ③その他この法人の目的を達成するために必要な事業

また、会員組織としては平成28年度末現在、全国の都道府県に47の支部及びその傘下に317の地区協会があります。

### ○電話対応コンクール審査基準

対応内容から企業のイメージがどう作られたか、以下の6項目で「顧客満足度」を審査します。

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、声の表情、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、手際良さ、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顧客満足 30点	お客様の立場に立って、対応全体を通して満足できる対応であったかを評価します。 例えば ・その会社と継続して、取り引きしたいと思うか・対応結果に満足でき、その会社の信頼や価値を高めたか ・事務的でなく、一生懸命さやお客様に寄りそう気持ちが伝わったか ・「対応スキル」以外で、全体として余韻の残る良い対応であったか
合計 100点	①～⑥の合計点