

<別紙>

○財団法人日本電信電話ユーザ協会概要

財団法人日本電信電話ユーザ協会(以下 ユーザ協会)は昭和51年3月29日に設立され、情報通信サービスの向上とマルチメディア社会の実現をめざし、各事業所ユーザの立場から常に皆様に真のユーザメリットを優先して提供できるよう様々な活動を続けています。

具体的活動として、事業所の皆様が最新の情報通信技術を効果的に取り入れ、時代の変化への対応を推進する「情報通信に関する周知・普及の事業活動」と「情報通信の利用に関する教育・研修の事業活動」などの各種事業に積極的に取り組んでいます。

○電話対応コンクール審査基準

次の要点について、100点満点で採点します。

① 最初の印象 (初期対応) 15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・相手もしくは用件の確認等、電話の初期対応全般
② 基本対応スキル 20点	語調・語感・言葉遣い等の音声表現力をチェックします。 ・声の大きさ・話すスピード・発声・発音・歯切れのよさ・声の表情・敬語、応対用語・相づち・口癖・馴れ馴れしさ等
③ コミュニケーション スキル 20点	傾聴力・共感力・手際・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。 ・要点把握・説明方法・傾聴態度・処理の仕方・積極性・迅速性等
④ CS(営業)スキル 30点	セールスマインド・サービスマインドがあるかをチェックします。 ・目的達成度・丁寧な応対・感謝の気持ち・信頼性・好感度・情報提供力 ・業務知識、企業アピール力・自然なセールストーク等
⑤ 最後の印象 (総合評価) 15点	電話の最後(クロージング)をチェックします。 ・終わりの挨拶・担当者の名乗り・受話器の扱い・会社への印象等、最後の印象を含めた全般
合計 100点	①～⑤の合計点