

<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、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、昭和51年3月29日に設立され、平成24年7月2日に新たに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に次の事業を行っています。

- 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

会員組織としては、全国の都道府県に47の支部及びその傘下に約300余り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。
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・間・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、間、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情報・サービスの提供 20点	確かな業務知識を持って、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・企業アピール力・自然なセールストーク等
⑤最後の印象 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、受話器の扱い等
⑥顧客満足度評価 (CS) 10点	営業力や説明力などの部分のスキル評価に留まらず、電話対応全体を通しての顧客満足度をチェックします。 ・目的達成度、丁寧な対応、感謝の気持ち、信頼性、好感度等
合計 100点	①～⑥の合計点