

## <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25年度末現在、全国の都道府県に47の支部及びその傘下に338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) 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、対応用語、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お客様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