

電話対応診断報告書

事業所名			
部署名			
電話番号			
実施月日			
対応者		対応時間	

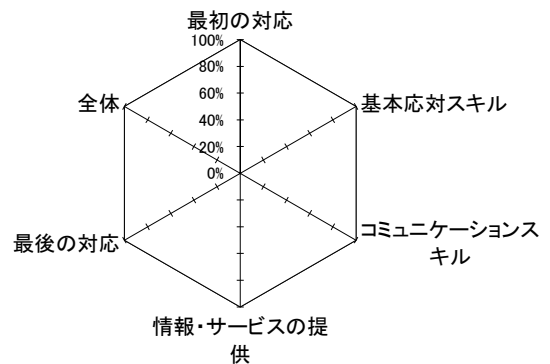
顧客満足度

0 / 100点

診 断 結 果

◆ 御社総合診断結果 ◆

診断項目	配点	点数
最初の対応	5	0
基本対応スキル	20	0
コミュニケーションスキル	20	0
情報・サービスの提供	20	0
最後の対応	5	0
全体評価(加点)	30	0
減点	-	0
総合計	100	0



【総合計の評価基準】 100: 電話対応が万全 99~75: 部分的な改善が必要 74~50: 全体的な改善が必要 49以下: 根本的な改善が必要
 【グラフの見方】 配点（ブルー斜線エリア）が各項目の満点を示しています。今回得点（ピンクエリア）が御社の診断結果です。

総 合 評 価

ア ド バ イ ス

責任者名		担当者名	
------	--	------	--

(公財)日本電信電話ユーザ協会 担当 落合 淳志
 〒101-0031 東京都千代田区東神田2-6-9 アルテビル東神田Ⅱ9F
 電話 03-5820-2071 FAX 03-5820-2072

電話応対診断審査結果

審査項目 (内容)		5点	4点	3点	2点	1点
対最 応初 の (5点)	①挨拶、社名の名乗り、取り次ぎなどのオープニング					
	計					
基本 応 対 ス キ ル (20点)	①話し方の自然さ					
	②声柄や話し方の好感度					
	③敬語・応対用語等の言葉遣い					
	④場に合った表現の工夫					
	計					
ス コ ミ ユ ニ ケ ー シ ョ ン (20点)	①聴き取り聞き出しているか					
	②要点をおさえて正しく理解しているか					
	③ポイントをおさえた説明をしているか					
	④手際の良い対応、処理が出来るか					
	計					
サ 情 報 ビ ス の 提 供 (20点)	①知りたいことに的確に答えているか					
	②期待以上の情報・サービスの提供が出来るか					
	③確かな業務知識・情報を持っているか					
	④対応を通じてお客様の信頼感を高め得たか					
	計					
対最 応後 の (5点)	①挨拶、名乗り、大事なことの繰り返しなどクロージング					
	計					
(全体 加 点 評 価) (30点)	応対全体を通してお客様に満足して頂ける応対であったか					
減 点		マイナス				
得 点	0 <hr/> 100					

5点 非常に良い 4点 良い 3点 普通 2点 よくない 1点 非常によくない