

2023年度 キューアンドエーグループ オペレーターコンテスト用 評価シート

評価者

演技者

100

※評価は減点方式です。

No.	項目	配点	チェック内容	5	4	3	2	1	
応対マナー	1	最初の印象	10	応対の第一声を感じよく言えており、お客様が話しやすい状態に誘導している	笑顔が感じられる 一度で聴き取ることができる。 会話を促す気遣いがある。	笑顔が感じられる、聞き取れるが 会話を促す気遣いがない	笑顔が感じられるが、 聞き取りにくい。 会話を促す気遣いがある	明るさがないが、聞き取れる。 会話を促す気遣いがない	明るさもなく、 間がなく速く、聞き取れない。 会話を促す気遣いもない。
	2	謝辞	10	お礼・お詫び・クッション言葉が タイミングよく気持ちを込めて言えているか	お礼・お詫び・クッション言葉が タイミングよく、気持ちを込めて 言えている	左記が概ねできている	お礼・お詫び・クッション言葉が 不足しているが、気持ちはこもって いる	お礼・お詫び・クッション言葉は 概ね言えているが、 気持ちはこもっていない	
コミュニケーション	3	聴き取りやすく わかりやすい	10	聴き取りやすい話し方で、 説明もわかりやすい	滑舌良い話し方で、簡潔で わかりやすい説明ができている。	概ね聞き取りやすく、わかりやすい が、1センテンスが長い	聞き取りにくい部分があり、 説明（言葉）がわかりづらい	全体的に聴き取ることが難しい	
	4	話す速さ	5	お客様に合わせたトークスピードか 大切な部分の間・スピードをコントロール しているか	お客様とトークスピードが合っ ている。大切な部分の間・スピードを コントロールしている		お客さまと合っているが、 コントロールしているようには 感じられない		全体的にお客様のスピードと 合っていない
	5	言葉遣い	5	言葉遣いは正しいか 気になる言葉癖がないか	正しい言葉を選び、 正しい表現を用いて話している。 耳障りな言葉癖がない。	左記が概ねできているが、 耳障りな言葉癖がある。	言葉遣いが不適切で、 耳障りな言葉癖が多い		
6	傾聴	10	タイミングよくバリエーション豊かに 返事・あいづちを打っているか 気持ちはこもっているか	場面に合ったあいづちを気持ちを込 めてタイミングよく打っている	場面に合った相づちを気持ちを 込めて打っているが、 タイミングが早い	バリエーションが不足しているが、 気持ちはこもっている	返事・あいづちを打っているが、 気持ちはこもっていない		
顧客満足	7	サービス提供	15	お客様の要望・ニーズを正確に把握して、 ニーズに合った提案をしている	お客様の希望・要望をヒアリングし ており、的確につかみ、状況に応じ た提案をしている	お客様の希望・要望の ヒアリングが不足しているが、 ニーズは理解している	お客様の希望・要望を把握する 質問ができていないため、 ニーズの把握が不足している		
	8	共感している	15	お客様の感情を理解した上で 気持ちを汲んで、寄り添うことができ ている	お客さまの心情を理解した 対応ができている		お客さまの心情を理解している 様子は窺えるが、具体的に 言葉として出ていない		心情を察することができていない。 お客さまの心情を汲み取った 対応になっていない
	9	全体評価	20	お客さまの立場に立って、応対全体を通 して満足できる応対であったか	全体的に話しやすい雰囲気があり、 温かみのある感じのよい応対 である（大満足）	大満足までには至らない	特に印象に残らず、普通 （満足）	不満足ではないが、不満が残る	次はこの人以外に應對して ほしい（不満足）

評価に対するコメント・メモ