

項目	No.	評価項目	チェック内容	項目	No.	評価項目	チェック内容
基本応対	1	最初の印象	応対の第一声が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	Q&A Q&A	7	共感	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
	2	話す速さ	お客様に合わせたトークスピードで、大切な部分の間・スピードをコントロールし聞き取りやすい速さであるか		8	現状把握 ニーズ把握	お客様がどうしたいのか(手段)を把握しお客様がなぜそうしたいのか(ニーズ)を把握できている
	3	言葉遣い	言葉遣いは正しいか 気になる言葉癖がないか(話癖・語尾)		9	(New)提案力	課題解決に取り組むだけではなく、事前期待を超えるサービスを提供しお客様の力になれているか
	4	謝辞	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		10	(New)マインド	テーマとなっている会社の顔であろうとする意識を持ち、表現できているか
	5	聞き取りやすい わかりやすい表現	聞き取りやすい話し方で、お客様の視点に立ち、わかりやすい言語(ことば)で伝えることができているか お客様向けのことばを使っているか		11	(New)感動共有	No1~10に含まれないが、評価に値するポイントがあったか。 感動共有の表現がなされている。人間味の感じられる対応であった等
	6	(New)最後の印象	最後のあいさつが感じよく言えており、お客様により印象を残して終話している				