

電話対応チェックシート

実施日：平成 年 月 日 時間帯：

会社名：

電話対応者名：

評価者名：

トータル合計点：

チェック項目			評価			
			0点	1点	3点	5点
最初の印象 (初期対応)	1	すぐに電話に出たか？(「お待たせいたしました」の一言はあったか？)				
	2	挨拶(さわやかさが感じられたか？)				
	3	きちんと社名が伝わる名乗りだったか？				
	4	遅すぎず早すぎず、丁度良いペースになっているか？				
	5	声のトーンは好感が持てるか？				
基本対応スキル	6	声のトーン・大きさは聞き取りやすいか？				
	7	歯切れよく言葉が明瞭であるか？				
	8	声に表情があるか？				
	9	耳障りな話癖はないか？				
	10	話すスピードは相手に合っているか？				
基本対応スキル	11	正しい敬語を使いこなしているか？クッション言葉を使いこなしているか？				
	12	タイミングよく相槌を打っているか？				
	13	台数の確認はあったか？				
	14	A:待ち時間は告げられたか？				
		B:待ち時間を尋ねた時に的確な対応ができていましたか？				
15	「復唱」はできていますか？					
最後の印象	16	終りの挨拶(「ありがとうございます」の言葉に気持ちがこもっているか？)				
	17	電話機の取扱い(お客様より先に電話を切っていないか？)				
	18	電話を切る前に周囲と話をしていないか？				
	19	担当者の名乗りはあったか？				
	20	周囲の音(周囲の音は好感がもてるか？)				

チェック項目			評価			
			0点	1点	3点	5点
その他	21	丁寧な対応であったか？				
	22	好感は持てたか？				
	23	嫌な感じは受けなかったか？				
	24	また利用しよう思えるか？				
	25	気になることはあったか？				
合計点			0	0	0	0

気づき・感想	
--------	--

\* 14番についての注意事項:A:先に待ち時間を告げていた B:待ち時間を告げられなかったので質問した

