HKC AR-Cu

行政接遇チェックアップ診断書

団体名	株式会社話し方教育センター	総合	62.0
所属	★ > +		2/5
氏名	話野 花子	クラス	3/5

接遇者としての状態				
100.0 90.0		1 サービス提供のプロとしての自覚を持っている		いいえ
80.0		2 今も、より良い接遇への努力や工夫をすることがある		いいえ
70.0 60.0	66.7 66.7 58.3	3 従事している仕事について、一定の知識を持っていると思っている		強くはい
50.0 40.0	+ 傾向 - 傾向	4 意識、無意識にかかわらず、私の接遇への取り組みは積極的である		はい
30.0		5 行政の接遇には、民間企業の接客サービスのような洗練さは必要ないと思っている		はい
20.0 10.0		6 行政を取り巻く規制や規約に敏感なほうではない		はい
0.0		7 じつのところは、「クレームにならなければ良い」、くらいの気持ちで接遇をしている		いいえ
	自分 全体平均	8 仕事では相手が求めるサービス提供が重要であり、接遇そのものは二の次だと思っている		いいえ
			得点	54.2

全般				[回答
100.0 90.0		1	相手の自己中心的な発言、物わかりの悪さ等を感じたときでも、冷静な状態で対応できる	(はい
80.0	75.0	2	公平にサービス提供をおこなっている		はい
70.0 60.0	66.7	3	個人情報の漏洩など、違法行為、危険行為と考えられるような対応はしていない	強	くはい
50.0 40.0		4	相談を受けた際、聞かれたことに加えて、必要と思われるプラスアルファの情報提供を心がけている	-	はい
30.0		5	必要なサービスの提供はしているが、優しさや親切心などの情緒面へのサービスまでは届いていない	(はい
20.0 10.0		6	相手への好き嫌いによって対応が変わってしまうことがある	U	いえ
0.0	+ 傾向 - 傾向	7	一人ひとりへの接遇に時間を掛け過ぎていると感じる	(はい
	自分 全体平均	8	そのことがらに詳しくない場合は、あいまいな対応をしてしまう		はい
			得点	į	58.4

基本動作			回答
100.0 90.0		1 座る場面では、背もたれに寄りかからず、肘をつかず等、横柄に見えないように意識している	はい
80.0		2 案内などで歩く際は、相手のスピードに合わせるなど、必要な対応ができている	はい
70.0 60.0	66.7	3 お辞儀は、頭だけが動いたり背中が丸まったりしないように気を付けている	はい
50.0 40.0	41.7	4 接遇時は、乱雑な音や大きな音がしないように気を付けている	強くはい
30.0		5 好印象を残すための笑顔、全体を通じての笑顔での対応はできていない	いいえ
10.0		6 急いでいるときなどは、資料や品物を雑に扱ってしまうことがある	いいえ
+ 傾向	- 傾向	7 立つ姿について意識できておらず、背中が丸まったり、「休めの形」になってしまっている	はい
	全体平均	8 相手の目を見て話すことができていない	いいえ
		得点	66.7

話し方	括U方				
100.0		1	必要であれば、じっくりと言い聞かせるように話している		はい
90.0 80.0		2	氏名の記入など、相手にお願いをする場合には、「お手数ですが〜」などのクッションことばを使っている		いいえ
70.0 60.0	66.7	3	相手からの依頼に応じられないときには、時間をかけてでも断っている		いいえ
50.0 40.0	50.0	4	「いえ、~」「でも、~」「そうではなく、~」等、否定的な表現をしないように気を付けている		はい
30.0		5	敬語を外したり、友達扱い、子供扱いするような話し方が癖になっている		強くいいえ
20.0 10.0	8.3	6	理路整然と話せない		いいえ
0.0	+ 傾向 - 傾向	7	つい、余計な一言を口にしてしまう		強くいいえ
	自分 全体平均	8	言いたいことを、遠慮なく言いすぎる傾向がある		強くいいえ
				得点	70.9

診断要素	得点	+ 傾向	サイン	- 傾向	サイン	評価
接遇者としての状態	54.2	58.3		50.0	*	Е
全般	58.4	75.0		58.3	*	D
基本動作	66.7	75.0		41.7		С
話し方	70.9	50.0		8.3	☆	С
聞き方	70.9	66.7		25.0		С
電話	54.2	58.3		50.0	*	Е
クレーム	45.8	58.3		66.7	*	Е
ビジネスマナー	75.0	66.7		16.7		С



聞き方	き方			
100.0 90.0		1	対面接遇では、うなずきながら相手の話を聞いている	はい
80.0		2	対面の接遇では、聞いたことをことばにして確認している	はい
70.0 60.0	66.7	3	相手の話を聞くときには、耳で聞くばかりではなく、質問もしている	はい
50.0 40.0		4	相手の話を聞く場面では、あいづちを打ちながら聞くようにしている	はい
30.0	25.0	5	感情豊かに相手の話を聞くことが望ましいが、実際には事務的になってしまっている	はい
20.0 10.0		6	相手の話の主旨がすぐにわかったつもりになり、話を最後まで聞くことができない	いいえ
0.0	+ 傾向 - 傾向	7	相手の話を聞いているときに腕組みをしてしまう	強くいいえ
	自分 全体平均	8	「はい」ではなく、「うん」というあいづちを打ってしまう	強くいいえ
			得点	70.9

電話	電話				
100.0 90.0		1	電話応対では、第一声での印象強化に力を入れている		はい
80.0		2	電話を切るときには、相手より後に、静かに受話器を置くようにしている		はい
70.0 60.0	58.3 66.7	3	電話応対では、聞き違いをしないように、対面以上に復唱確認に力を入れている		はい
50.0 40.0	+ 傾向 - 傾向	4	電話応対時に通話を保留にする場合、保留時間が短くなるように努力している		いいえ
30.0		5	電話応対でメモをとる習慣がない		いいえ
20.0 10.0		6	電話応対で取り次ぐ場合、電話機の保留機能を使っていないことがある		はい
0.0		7	電話応対時、話が正確に伝わっているか確認しながらは進めていない		はい
	自分 全体平均 8 電話応対だからといって、聞き取りやすい発声を心がけていはいない		いいえ		
				得点	54.2



