

基本	1 第一声	5 状況に合ったお出迎えて、非常に歓迎の意を感じることができる。
		4 状況に合ったお出迎えて、歓迎の意を感じることができる。
		3 状況に合ったお出迎えができていますが、歓迎の気持ちを感じるには至らない。
		2 冒頭の挨拶はあるが、歓迎の気持ちは感じられず事務的である。
		1 冒頭の挨拶がない。
	2 声	5 通話全体を通じて、状況に適した表情の感じられる声・トーンで対応している。
		4 状況に適した表情の感じられる声・トーンで対応している。
		3 対応者として適切ではあるが、状況に適した表情までは感じられない。
		2 一部、事務的・機械的な声になる箇所がある。
		1 事務的・機械的な声でお客さま対応には不適切である。
	3 話し方	5 通話全体を通じて洗練された話し方であり、信頼感を置くことができる（早口・口癖、舌など）。
		4 洗練された話し方であり、信頼感を置くことができる。
		3 概ね対応者として相応しい話し方できているが、洗練されたレベルには至っていない。
		2 洗練されておらず、対応者として相応しくない。
		1 全体を通じて洗練されておらず、信頼感を抱くことができない。
	4 対応スピード	5 全体を通じてお客さまに配慮したスピードで対応している。
		4 お客さまに配慮したスピードで対応している。
		3 お客さま対応として相応しいが、一部お客さまへの配慮が欠ける箇所がある。
		2 お客さまへの配慮に欠ける。
		1 全体を通じてお客さまへの配慮に欠ける。
	5 表現	5 全体を通じてお客さま対応にふさわしい表現で、丁寧に対応している。
		4 お客さま対応にふさわしい表現で、丁寧に対応している。
		3 ほぼお客さま対応にふさわしい表現で対応できているが、一部ふさわしくない表現がある。
		2 お客さま対応にふさわしくない表現が目立つ。
		1 お客さま対応にふさわしくない表現が多く、不快に感じる。
	6 終了挨拶	5 状況に合った問いかけ、挨拶、感謝の言葉が適切に入っている。最後まで気持ちの伝わる挨拶ができています。
		4 状況に合った問いかけ、挨拶、感謝の言葉が適切に入っている。
		3 状況に合った最低限の言葉をかけている。
		2 状況に合った問いかけ、挨拶、感謝の言葉が漏れていたり、適切でなかったりする。
		1 終了時に明確な挨拶がない。もしくは終了挨拶はあるが切り急いでいる印象を受ける。