

2019年 4月 8日

(公財) 日本電信電話ユーザ協会
会 員 各 位

(公財) 日本電信電話ユーザ協会
山 梨 支 部

「事業所の電話対応診断」のご案内

拝啓 時下、益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。

日頃より、当協会の事業運営につきまして、ご理解、ご協力を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、本電話対応診断は、自社の電話対応の状況を調査し、その結果を診断書としてフィードバックすることにより、事業所の電話対応の現状を把握するとともに、診断書による改善アドバイスなど、お客様対応の向上に資するものとなっております。

自社の電話対応を見つめ直すよい機会でもありますので、多くの事業所様にお申し込みいただけますようご案内申し上げます。

敬具

記

1. 実施方法

(1) 診断方法について

ア. お申し込みいただきました事業所の連絡責任者の方と下記の診断内容から選択した項目及び診断方法について予め打ち合わせを行ってから電話対応診断を行います。

＜診 断 内 容＞

- ① 上司不在時の対応 ⇒ 名指し人(上司)のご不在日時をお知らせください。
- ② 事業所への道案内 ⇒ 最寄駅からの簡単な案内図をご用意ください。
- ③ 商品・サービスの ⇒ 商品やサービス内容に関する資料(パンフレット類)
問い合わせ内容、ホームページアドレス等をお知らせください。
- ④ その他 ⇒ ご要望をお知らせください

イ. 診断は専門のスタッフが「仮のお客様」となって、抜き打ちに電話をさせていただき、電話対応の状況を診断いたします。

診断時間については、平日9時から17時の間で実施いたします。

(営業時間等により診断時間は多少の調整は可能ですので、ご相談ください)

(2) 電話対応診断結果について

診断日から、概ね2週間後に電話対応様子を録音したCDと対応の改善アドバイス(診断書)と一緒に連絡責任者へお送りいたしますので、事業所における電話対応技能向上とCS(顧客満足度)向上に向けた取り組みにご活用ください。

2. 診断費用 ・一般の方：3,240円/事業所(税額については、現行税率で表示しております。)

・会員の方：無 料

3. 申込方法 ・別紙の「事業所の電話対応診断」申込書にご記入のうえ下記のFAX番号へお申し込みください。

お申込みFAX番号：0800-800-8044 (055-236-0286)


4. 実施期間 ・2019年4月中旬～2020年2月中旬(お申込は随時受付しております)

お申込順に受付を行い、診断スタッフから日程、項目などについてご連絡させていただき電話対応診断を実施いたします。

◇ ◇ ◇ 「事業所の電話対応診断」申込書 ◇ ◇ ◇

事業所名		
診断部所電話番号		
診断内容選択	診断希望内容に○をしてください	
		① 上司不在時の対応
		② 事業所への道案内
		③ 商品・サービスの問い合わせ
	④ その他()	
ご住所	〒	
連絡責任者名	役職名：	お名前：
	電 話：	FAX：
連絡先電話番号		
メールアドレス		
注 意 事 項	診断事業所の定休日等注意することがありましたらお書きください	

※ ご記入いただきました個人情報については、今回の診断に限り使用いたします。

《 お申込み・お問い合わせ先 》
(公財) 日本電信電話ユーザ協会 事務局 鶴田
 0120-680966
FAX : 0800-800-8044 (055-236-0286)