

## ■ 2022年度 京都独自電話対応診断実施要領等

| 2022年度電話対応診断 実施要領 |  |
|-------------------|--|
| 実施日時              | 1. 2022年8月16日（火） ※各日とも9：30～17：00<br>2. 2022年8月17日（水） ただし、途中休憩を設定します。   |
| 実施方法              | <p>「職場に居ながら方式」とします。<br/>           予めご希望日時を予約していただき、各参加事業所様ご指定の電話番号へ電話をし、問題に基づき電話対応をしていただきます。<br/>           対応時間は、おひとり3分以内とします。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ユーザ協会契約講師が電話対応基本技術（あいさつ、言葉使い、正確さ等）及び、全体の印象（明るさ、聞きとりやすさ、親切さ等）を診断し、評価を行うとともに、今後の改善点についてコメントいたします。</li> <li>診断用問題に基づき、予めスクリプトを考えていただきます。診断時実施時は、各自作成されたスクリプトを見ながらの対応は可能です。</li> </ol> |
| 問 題               | 京都支部作成の問題とし、お申し込み後準備ができしだいお送りさせていただきます。  |
| 参加人員数             | 制限は設けませんが、調整をさせていただく場合があります。   |
| 参加費用              | 京都支部会員様：5名様まで無料。6名様以上はおひとり3,300円（税込）。<br>会員様以外：おひとり6,600円（税込）。<br>※電話対応診断表及び録音CDの送付を含む。<br>※実施後、請求書をお送りしますので振込をお願いします。   |
| 診断結果通知            | 参加企業様毎に、電話対応診断結果（診断表及び録音CD）を送付予定です。<br>8月23日（火） ※予定  |
| 申込方法              | 京都支部ホームページをご確認のうえ、必ず専用申し込みフォームでお申し込みください。<br><a href="https://www.pi.jtua.or.jp/kyoto/">https://www.pi.jtua.or.jp/kyoto/</a>   |
| 申込期限              | 2022年8月9日（火）   |
| その他               | <ol style="list-style-type: none"> <li>電話対応コンクールへ参加される方は、おひとり当たり3分以内の対応時間を意識した対応をお願いいたします。それ以外の方は概ね5分程度の時間設定とさせていただきます。</li> <li>同じ電話番号で連続して診断をご希望された場合は、複数名連続して実施させていただきます場合があります。診断者の指示により対応をお願いします。</li> </ol>  |