

# 2020年度「第3回企業電話対応診断」のご案内

企業において、お客様との重要な接点となる電話対応。技術や商品による他社との差異化が難しくなったといわれる今だからこそ、電話対応教育の重要性が高まっています。ぜひご活用ください。



日頃の電話対応を専門家が診断し、改善方法を的確にアドバイスいたします。後日、診断結果とアドバイスを記載した「診断票」と「電話対応内容録音CD」をお届けします。事業所に居ながらにして電話対応診断ができる「企業電話対応診断」に是非ご参加ください。

企業電話対応診断 実施内容	
模擬コール実施日時	【月 日】2021年3月1日(月)～5日(金) 【時間】10:00～16:00 ※診断会社から抜き打ちで1回模擬コールします。 ※日時及び担当者の指定はできません。
実施方法	上記の日程で、架空の会社名・氏名を使用し、模擬コールします。その電話対応の内容を収録し診断します。 その際に模擬コールである旨は通知しません。 ※録音状況により、予告なしに数回再コールをする場合があります。

## 診断料

会員：無料 一般：3,300円  
(消費税込)

## 募集数

10事業所(1事業所1コール)  
申込締切：2月19日(金)  
定数になり次第、締め切ります。

## 申込方法

裏面の「申込書兼カウンセリングシート」に必要な事項を記入し事務局へFAX送信して下さい。

- 送信先FAX：0120-567-668
- 問合せ先TEL：0120-221-730

(公財)日本電信電話ユーザ協会  
新潟・下越ブロック事務局

## 電話対応診断書のポイント

1. ひと目で弱点がわかる「分析結果」を表示。点数化されているので、現段階のレベルを把握できます。
2. 具体的な「対応評価と改善点」を記載。対応内容録音CDで振返りが可能です。
3. 「今後の取り組みアドバイス」を記載。今後の対応のスキルアップに活かせます。

※電話対応診断票及び電話対応内容録音CDは会員事業所連絡責任者様宛てに送付致します。送付予定は3月下旬予定です。

診断項目	評価	配点
① 第一印象の印象 ・笑顔で話している(笑みのトーン) 第一印象の善悪が取りやすいか ・話し相手との距離が近い(一歩、二人程度の距離が理想的) ② 基本姿勢 ・腰背筋、呼吸器を正しく保っている ・顔の向きが話し相手と向き合っている ③ 声質、発声、音量 ・口の周りが大きく開いている。・声帯から声をまわしている ④ 言葉遣い ・敬語が適切に使用されている。・相手に敬意を払っている ⑤ 適切なペースと口調 ・相手に合わせたスピードで話している。・相手の言葉と少くとも一致している ⑥ 相手が話している内容に集中している。・相手の話をよく聞いている ⑦ 適切な言葉遣い ・「はい」「そうです」で最後まで返している ⑧ 適切な言葉遣い ・言葉遣いで、お客様の言葉を聞き取り、適切な言葉遣いで返している ⑨ 適切な言葉遣い ・「はい」「そうです」で最後まで返している ⑩ 適切な言葉遣い ・言葉遣いで、お客様の言葉を聞き取り、適切な言葉遣いで返している ⑪ 適切な言葉遣い ・言葉遣いで、お客様の言葉を聞き取り、適切な言葉遣いで返している ⑫ 適切な言葉遣い ・言葉遣いで、お客様の言葉を聞き取り、適切な言葉遣いで返している ⑬ 適切な言葉遣い ・言葉遣いで、お客様の言葉を聞き取り、適切な言葉遣いで返している ⑭ 適切な言葉遣い ・言葉遣いで、お客様の言葉を聞き取り、適切な言葉遣いで返している ⑮ 適切な言葉遣い ・言葉遣いで、お客様の言葉を聞き取り、適切な言葉遣いで返している ⑯ 適切な言葉遣い ・言葉遣いで、お客様の言葉を聞き取り、適切な言葉遣いで返している ⑰ 適切な言葉遣い ・言葉遣いで、お客様の言葉を聞き取り、適切な言葉遣いで返している ⑱ 適切な言葉遣い ・言葉遣いで、お客様の言葉を聞き取り、適切な言葉遣いで返している ⑲ 適切な言葉遣い ・言葉遣いで、お客様の言葉を聞き取り、適切な言葉遣いで返している ⑳ 適切な言葉遣い ・言葉遣いで、お客様の言葉を聞き取り、適切な言葉遣いで返している	8	10
② 基本姿勢	6	10
③ 声質、発声、音量	6	10
④ 言葉遣い	6	10
⑤ 適切なペースと口調	6	10
⑥ 相手が話している内容に集中している	6	10
⑦ 適切な言葉遣い	6	10
⑧ 適切な言葉遣い	6	10
⑨ 適切な言葉遣い	6	10
⑩ 適切な言葉遣い	6	10
⑪ 適切な言葉遣い	6	10
⑫ 適切な言葉遣い	6	10
⑬ 適切な言葉遣い	6	10
⑭ 適切な言葉遣い	6	10
⑮ 適切な言葉遣い	6	10
⑯ 適切な言葉遣い	6	10
⑰ 適切な言葉遣い	6	10
⑱ 適切な言葉遣い	6	10
⑲ 適切な言葉遣い	6	10
⑳ 適切な言葉遣い	6	10
合計	68	100

# 『企業電話応対診断』申込書 兼 カウンセリングシート

## 【お申込書】

お申込締切日：2月19日(金)

申込日：月 日

事業所名	連絡先電話 ( ) —	
連絡責任者名	役職	連絡先FAX ( ) —
ご住所 〒 —		
＜事業所休業日＞ 土日以外の休業日 無し ・ 有り ( 曜日)		

## 【カウンセリングシート】

診断のための「カウンセリングシート」です。必要事項を□内へ「レ印」、及び詳細をご記入下さい。

診断先電話番号 ( ) —	診断先 支店名及び部署名
診断(模擬コール)希望内容についてご記入下さい。 <input type="checkbox"/> サービスや商品について <input type="checkbox"/> 予約・営業時間等の確認や問合せ <input type="checkbox"/> 道案内 <input type="checkbox"/> その他	なお、担当者の指名はできません ※左記について具体的な内容をご記入下さい
かかってくる相手 <input type="checkbox"/> 取引先 <input type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> その他 ( )	模擬コール実施日時 ※指定はできません <b>2021年</b> <b>3月1日(月)～5日(金)10:00～16:00</b>

診断会社から会員事業所様へ予告無しで模擬コールし、その応対模様を録音・診断・アドバイス致します。原則、実施期間内に架空名で1模擬コールしますが、録音状況により予告無しで再コールする場合があります。なお、日時指定及び担当者の指名はできません。

◆◆◆ FAX送信先: **0120-567-668** ◆◆◆

お問い合わせ先：(公財)日本電信電話ユーザ協会 新潟・下越ブロック事務局 TEL0120-221-730