

2021年度「第1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り、新型コロナウイルスにより環境が変化した今だからこそ、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。なお、昨年度までは年3回実施しておりましたが、今年度より年2回（6月・1月）実施予定です。

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6月7日（月）～11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

(1事業所 1コール)

中越・魚沼ブロック・・・10事業所
上越ブロック・・・・・・5事業所

申込締切：5月31日（月）
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：0120-855-155
■問合せ TEL：0120-916-850

(公財)日本電信電話ユーザ協会
中越・魚沼・上越ブロック事務局

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7月中旬予定です。

<診断項目詳細>

診断チェック項目	評価	配点
① 第一印象の印象 ・挨拶で始めている(声のトーン) 第一印象の印象を悪くしていないか ・話し言葉の抑揚が適切か 抑揚、声の抑揚が聞き取れるか ② 基本姿勢 ・服装、挨拶がきちんとしている ・顔の表情が丁寧で笑顔が適切か ③ 発声、発音、音量 ・口が閉じている状態か、発音の正確さ ④ 適切なペースと口調 ・話し言葉のスピードが適切か、相手のペースに合わせられているか ⑤ 適切な敬称と敬語 ・敬称が適切か、敬語が適切か ⑥ 適切な挨拶 ・挨拶が適切か、挨拶の回数、挨拶のタイミング ⑦ 適切な謝罪 ・謝罪の言葉が適切か、謝罪のタイミング、謝罪の言葉が適切か ⑧ 適切な応答 ・相手の話をよく聴いているか、相手の話をよく聴いているか ⑨ 適切な質問 ・相手の話をよく聴いているか、相手の話をよく聴いているか ⑩ 適切なまとめ ・相手の話をよく聴いているか、相手の話をよく聴いているか	8 6 6 6 6 8 6 8 8	10 10 10 10 10 10 10 10 10
合計	68	100

対応評価と改善点

※この診断書は、あくまで参考としてご利用ください。診断結果を踏まえ、ご自身の業務に合わせた改善策を講じてください。また、診断結果を踏まえ、ご自身の業務に合わせた改善策を講じてください。また、診断結果を踏まえ、ご自身の業務に合わせた改善策を講じてください。

今後の取り組みアドバイス

【ワシントン電機】で検索してください。この診断書は、あくまで参考としてご利用ください。診断結果を踏まえ、ご自身の業務に合わせた改善策を講じてください。また、診断結果を踏まえ、ご自身の業務に合わせた改善策を講じてください。

『企業電話対応診断』申込書 兼 カウンセリングシート

【お申込書】

お申込締切日:5月31日(月)

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 2021年 6月7日(月)~11日(金)10:00~16:00

診断会社から会員事業所様へ予告無しで模擬コールし、その対応様様を録音・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:0120-916-850 ◆◆◆

お問合わせ先 : (公財)日本電信電話ユーザ協会 中越・魚沼・上越ブロック事務局 TEL0120-855-155