

2022年度「第1回企業電話対応診断」のご案内



電話対応力向上で業績もUP↑↑

お客様がどんなふうを受けとめていたかを知ることができます！！

新型コロナウイルスにより環境が変化したからこそ、電話対応教育が重要！！

一度、試してみましょ！

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。「企業電話対応診断」に是非ご参加ください。なお、今年度は年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】2022年6月20日（月）～24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)

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メールまたはFAXにて送信して下さい。

■送信先アドレス user.tu@jtua.or.jp
FAX 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

募集数

5事業所（1事業所1コール）
申込締切：6月14日（火）
定数になり次第、締め切ります。

電話対応診断書のポイント

- ① ひと目でわかる結果分析
- ② 対応内容録音CDで振り返り
- ③ アドバイスでスキルアップ



※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7月下旬頃送付予定です。

診断チェック項目	評価	配点
① 第一印象の印象 ・笑顔で待っている(笑みのトーン) 第一声の言葉が丁寧で聞きやすいか ・お待たせの謝罪が適切か 待ち時間、お待たせの謝罪が適切か ② 基本対応スキル ・敬語、挨拶、謝罪が適切か ・敬語、挨拶、謝罪が適切か ③ 発声、姿勢、言葉 ・口が閉じている(唇が閉じている) 発声から声を聴いている ④ 声の抑揚・リズム ・抑揚・リズムが適切か ⑤ 適切なペース(話し方) ・相手のペースに合わせて話している 相手のペースに合わせられている ⑥ 適切な姿勢(座り方) ・姿勢が適切か ⑦ 適切な服装 ・服装が適切か ⑧ 適切な言葉遣い ・言葉遣いが適切か ⑨ 適切な敬語 ・敬語が適切か ⑩ 適切な謝罪 ・謝罪が適切か ⑪ 適切な挨拶 ・挨拶が適切か ⑫ 適切な笑顔 ・笑顔が適切か ⑬ 適切な声量 ・声量が適切か ⑭ 適切な話し方 ・話し方が適切か ⑮ 適切な聞き方 ・聞き方が適切か ⑯ 適切な応答 ・応答が適切か ⑰ 適切な謝罪 ・謝罪が適切か ⑱ 適切な挨拶 ・挨拶が適切か ⑲ 適切な声量 ・声量が適切か ⑳ 適切な話し方 ・話し方が適切か ㉑ 適切な聞き方 ・聞き方が適切か ㉒ 適切な応答 ・応答が適切か ㉓ 適切な謝罪 ・謝罪が適切か ㉔ 適切な挨拶 ・挨拶が適切か ㉕ 適切な声量 ・声量が適切か ㉖ 適切な話し方 ・話し方が適切か ㉗ 適切な聞き方 ・聞き方が適切か ㉘ 適切な応答 ・応答が適切か ㉙ 適切な謝罪 ・謝罪が適切か ㉚ 適切な挨拶 ・挨拶が適切か ㉛ 適切な声量 ・声量が適切か ㉜ 適切な話し方 ・話し方が適切か ㉝ 適切な聞き方 ・聞き方が適切か ㉞ 適切な応答 ・応答が適切か ㉟ 適切な謝罪 ・謝罪が適切か ㊱ 適切な挨拶 ・挨拶が適切か ㊲ 適切な声量 ・声量が適切か ㊳ 適切な話し方 ・話し方が適切か ㊴ 適切な聞き方 ・聞き方が適切か ㊵ 適切な応答 ・応答が適切か ㊶ 適切な謝罪 ・謝罪が適切か ㊷ 適切な挨拶 ・挨拶が適切か ㊸ 適切な声量 ・声量が適切か ㊹ 適切な話し方 ・話し方が適切か ㊺ 適切な聞き方 ・聞き方が適切か ㊻ 適切な応答 ・応答が適切か ㊼ 適切な謝罪 ・謝罪が適切か ㊽ 適切な挨拶 ・挨拶が適切か ㊾ 適切な声量 ・声量が適切か ㊿ 適切な話し方 ・話し方が適切か	8	10
② 基本対応スキル	6	10
③ 発声、姿勢、言葉	6	10
④ 声の抑揚・リズム	6	10
⑤ 適切なペース(話し方)	6	10
⑥ 適切な姿勢(座り方)	6	10
⑦ 適切な服装	6	10
⑧ 適切な言葉遣い	6	10
⑨ 適切な敬語	6	10
⑩ 適切な謝罪	6	10
⑪ 適切な挨拶	6	10
⑫ 適切な声量	6	10
⑬ 適切な話し方	6	10
⑭ 適切な聞き方	6	10
⑮ 適切な応答	6	10
⑯ 適切な謝罪	6	10
⑰ 適切な挨拶	6	10
⑱ 適切な声量	6	10
⑲ 適切な話し方	6	10
⑳ 適切な聞き方	6	10
㉑ 適切な応答	6	10
㉒ 適切な謝罪	6	10
㉓ 適切な挨拶	6	10
㉔ 適切な声量	6	10
㉕ 適切な話し方	6	10
㉖ 適切な聞き方	6	10
㉗ 適切な応答	6	10
㉘ 適切な謝罪	6	10
㉙ 適切な挨拶	6	10
㉚ 適切な声量	6	10
㉛ 適切な話し方	6	10
㉜ 適切な聞き方	6	10
㉝ 適切な応答	6	10
㉞ 適切な謝罪	6	10
㉟ 適切な挨拶	6	10
㊱ 適切な声量	6	10
㊲ 適切な話し方	6	10
㊳ 適切な聞き方	6	10
㊴ 適切な応答	6	10
㊵ 適切な謝罪	6	10
㊶ 適切な挨拶	6	10
㊷ 適切な声量	6	10
㊸ 適切な話し方	6	10
㊹ 適切な聞き方	6	10
㊺ 適切な応答	6	10
㊻ 適切な謝罪	6	10
㊼ 適切な挨拶	6	10
㊽ 適切な声量	6	10
㊾ 適切な話し方	6	10
㊿ 適切な聞き方	6	10
合計	68	100

『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:6月14日(火)

申 込 日 : 月 日

事業所名		連絡先電話 () —
連絡責任者名	役職	連絡先アドレス ()
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 2022年 6月20日(月)～24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。

※ご記入いただいた個人情報は本セミナーの情報提供および当協会の各種事業等のご案内に必要となる範囲内で利用いたします。

◆◆◆ 送信先: user.tu@jtua.or.jp FAX 0120-916-850 ◆◆◆

お問い合わせ先: (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 user.tu@jtua.or.jp