

2023年度「第1回企業電話応対診断」のご案内

日頃の電話応対を専門インストラクターが診断し、改善方法を的確にアドバイスいたします。
「企業電話応対診断」に是非ご参加ください。

	企業電話応対診断 実施内容	
コ ー ル 実 施 日 時	【月 日】2023年10月23日（月）～27日（金） 【時 間】10:00～16:00 の間 ※診断会社から抜き打ちで1回コールします。 ※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、コールします。その電話応対の内容を収録し診断します。 その際に「応対診断のコール」である旨は通知しません。 ※録音状況により、予告なしに再コールをする場合があります。	

「企業電話応対診断」って何？

電話応対の専門インストラクターによる「電話応対覆面調査」です。
一般客を装って企業様へ電話し、「電話応対の基本」「コミュニケーション力」「お客様から満足して頂ける思いやりのある応対」に重点を置き、評価いたします。



どんなことをやるの？

事前にヒアリングシートにご記入いただいた「診断希望内容」を基に、実施期間中に調査員が電話をさせていただきます。 ※(裏面)「ヒアリングシート」にご記入願います。

診断の効果は？ どんなメリットがあるの？

応対収録後は、「応対評価(強みと弱み)」、「今後の取り組みアドバイス」等を纏めた報告書と応対内容を収録したCDをお送りします。毎回継続して実施することで「社員の電話応対への意識が高まった」「丁寧な電話応対を心がけるようになった」「電話応対に関するクレームが減った」等、電話応対意識の向上だけでなく、「収録したCDを基に実践的な社員教育や指導が行える」など、社員研修用ツールとしてもご活用いただけます。

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：10月13日（金）
定数になり次第、締め切ります。

申込方法

裏面の「申込書兼ヒアリングシート」に必要事項を記入し 事務局へメールまたはFAX送信して下さい。
本チラシ（ヒアリングシート）をファイルでご希望の場合は、下記メールアドレスへ「ヒアリングシート送付希望」と送信願います。

■送信先メールアドレス user.nk@jtua.or.jp
■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

※電話応対診断票及び電話応対内容録音CDは
会員事業所連絡責任者様宛てに12月中旬頃送付予定です。

『企業電話対応診断』申込書 兼 ヒアリングシート

【お申込書】

お申込締切日：10月13日(金)

申 込 日 ： 月 日

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

【ヒアリングシート】

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
希望内容についてご記入下さい。なお、担当者の指名はできません	
☐ サービスや商品について ☐ 予約・営業時間等の確認や問合せ ☐ 道案内 ☐ その他	※左記について具体的な内容をご記入下さい
かけてくる相手 ☐ 一般・個人 ☐ 取引先 ☐ その他（ ） ※ 相手が取引先の場合のみは、匿名でも 大丈夫な内容をご記入ください。	実施日時 ※指定はできません 2023年 10月23日(月)～27日(金)10:00～16:00

診断会社から会員事業所様へ予告無しでコールし、その対応模様を録音・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な範囲内で
利用いたします。

◆メール送信先：user.nk@jtua.or.jp ◆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