2023年度「第2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】２０２４年２月５日（月）～９日（金） 【時　間】１０：００～１６：００　の間 ※診断会社から抜き打ちでコールします。 ※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診断します。 「応対診断のコール」である旨はいっさい通知しません。 ※状況によっては、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、診断・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？

「応対評価（強みと弱み）」、「今後の取り組みアドバイス」等を纏めた診断結果報告書と応対模様を収録した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、電話応対の重要性を認識いただけるとともに、「応対模様を収録したCDを活用した実践的な社員教育や指導が行える」など、教育・研修ツールとしても活用いただいています。

診断料

会員：無料　一般：3,300円
（消費税込）

＊１事業所１コール
申込締切：１月２５日（木）

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３月中旬頃送付予定です。

『企業電話応対診断』申込書 兼 ヒアリングシート

お申込締切日：1月25日（木）

【お申込書】

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。 ☐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（　　） ※ 相手が取引先のみの場合は、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 **2024年** **2月5日（月）～9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コールしますが、状況によっては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となる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