

「企業電話対応診断」のご案内

日本電信電話ユーザ協会岡山支部では、ご希望の会員企業を対象に「企業電話対応診断」を実施します。日ごろの電話対応を、お客様の立場で専門家が評価。診断結果は報告書にまとめ、御社責任者へフィードバックします。ご要望があれば、報告書に基づき、電話対応の専任講師が御社へ研修(有料)に伺います。電話対応教育や顧客満足度向上の指針として、本診断をお役立てください。

実施期間 2020年11月20日～2021年1月末日まで
* 申込事業所の個別診断日時は、事前に打ち合わせを行い決定します。

実施数 岡山県内 15 事業所(申込の先着順) **診断料** 無料

実施方法
 専門スタッフが仮のお客様となって、予告なしに御社に電話をかけ、その時の対応模様をテープに録音します。その録音内容を専門家が審査し、報告書にまとめます。なお、診断のための電話は3回かけます。

主な診断項目
 ①最初の印象(初期対応全般)、②基本対応スキル(語調・語感・言葉遣い等の音声表現力)、③コミュニケーションスキル(傾聴力・共感力等コミュニケーション力)、④営業スキル(セールスマインド・サービスマインド)、⑤最後の印象(クロージング全般)

申込方法
 岡山支部ホームページの申込フォームへ直接入力、または診断申込書を岡山支部あてに FAX 願います。順次、スケジュールなどの打ち合わせを行い、診断を実施します。

<お問い合わせ先>
 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会岡山支部 (担当: 益永)
 〒700-0821 岡山市北区中山下 2-1-90 NTT 岡山支店ビル
 TEL: 086-201-1181 FAX: 086-201-1182 E-mail: okauser@jtua.or.jp

<FAX 086-201-1182> 日本電信電話ユーザ協会岡山支部あて

* 切り取らずに FAX してください。

2020 年度 企業電話対応診断申込書

業種(申込部門)	サービス	商業	金融	工業	公益	コールセンター	* 該当に 1 だけ○印
事業所名							
住 所	〒						
申込責任者	氏 名						
	所属役職						
	電話番号	-	-	(FAX)	-	-	
	E-Mail	@					
診断先	部署名						
	電話番号	-	-				
診断先の概要	①お仕事の内容 ②よくかかってくる電話の内容 ③電話の相手(該当を○印) 企業のみ 個人のみ 両方						
その他 * 要望事項など							