

自社の電話応対を客観的に診断してみませんか。

企業電話応対コンテストのご案内

(公財)日本電信電話ユーザ協会
島根支部
電話 (0852)55-8855
FAX (0852)61-0800
〒690-8520 松江市東朝日町102 NTTビル
URL : <http://www.pi.jtua.or.jp/shimane/>

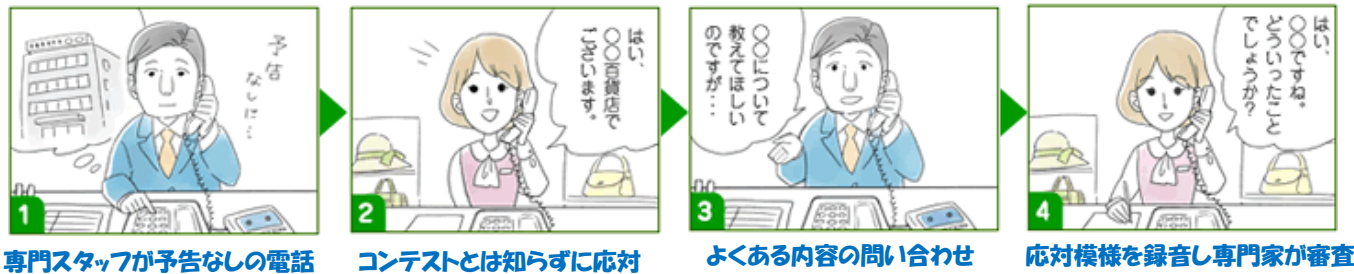
日本電信電話ユーザ協会では、企業の顧客満足（CS）向上を図るため、毎年「企業電話応対コンテスト」を実施しています。2022年度も以下のとおり実施しますので、多数の皆さまのお申し込みをお待ちしています。

※申込受付は5月初旬～7月中旬まで、ユーザ協会ホームページで行っています。

☆企業電話応対コンテストとは？

ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客様」となって予告なしに電話をかけ、その際の電話応対様子を録音し、5人の専門家が客観的に数値化。業種別に行われ100点満点で評価します。その結果を「報告書」として改善のアドバイスをフィードバックしますので、企業における電話応対サービス向上、CS(顧客満足)経営の指針として活用していただけます。

コンテスト実施のイメージ

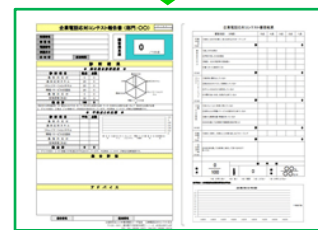


☆参加するメリットは？

客観的な数値で顧客満足度が診断され、**自社の課題や特徴が明確に把握**できます。

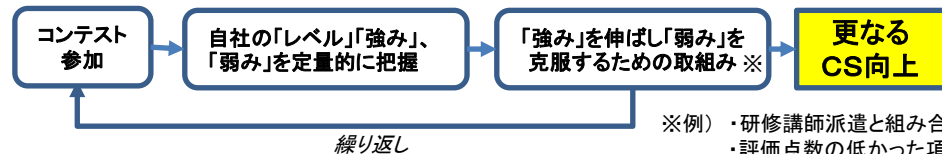
参加企業中の順位付けにより、**相対的な自社の対応レベルを測る**ことができます。

通常のお客さま対応の形でいきますので、**自社社員の負担なく審査・診断**ができます。



・報告書によるフィードバック
・優秀企業の表彰

◆電話応対研修の一環としてご活用ください。



※例) ・研修講師派遣と組み合わせ、自社に特化した研修カリキュラム検討
・評価点数の低かった項目を重点的に取り組む など

ICT化が進んだ現在においても、「電話応対」は重要なお客様との接点の一つです。自社の電話応対が、お客様にどのような印象を与えているか確認してみませんか！！

概要	ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客様」となって企業に電話をかけ、その際の電話応対について、専門家が客観的に業種別の評価を行い、優秀企業を表彰します。	
スケジュール	5月1日～7月20日	申込受付
	7月下旬～9月中旬	参加企業への電話
	9月下旬～10月上旬	審査
	11月上旬～11月中旬	報告書の送付
	11月18日	結果発表
申込方法	詳細は、日本電信電話ユーザ協会のホームページにある「企業応対コンテスト」のページからお申込みください。 http://www.jtua.or.jp/education/contest/	
参加料	一般 14,300(税込) 会員 11,000円(税込) ※参加料の振込みをもって参加決定となります。 ※いずれも、1診断先(1電話番号)あたりの参加料です。IVR利用の場合は、最終接続先を1診断先とします	
結果の報告	結果は「報告書」として改善のアドバイスを各企業別にフィードバックしますので、企業における電話応対サービスの向上、CS(顧客満足)経営の指針としてご活用いただけます。「報告書及び審査結果」については、2022年11月上旬に発送を予定しています。 全部門トータルで上位20企業を表彰します。2022年11月にユーザ協会ホームページで発表予定です。また、「テレコム・フォーラム」2月号で紹介予定です。	