

各位

(公財)日本電信電話ユーザ協会  
北海道支部 事務局**『企業電話対応診断』実施のご案内**

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。会員企業様におかれましては益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。

平素より、当ユーザ協会の事業に多大なご協力とご理解を賜り厚く御礼申し上げます  
(公財)日本電信電話ユーザ協会北海道支部では、電話対応の専門家が貴社の電話対応レベルを診断し数値化された客観的な報告に基づくアドバイス等を行う「企業電話対応診断」を実施しております。  
電話対応教育・企業のCS(顧客満足)経営の指針としてお役立て頂きますよう下記のとおりご案内申し上げます。

敬具

## 記

- 1.申込受付期間 2022年6月1日～2023年1月31日  
【1会員企業様:原則3診断先(3電話番号)まで】  
※先着20診断までとさせていただきます。
- 2.診断費用 ユーザ協会会員料金 (1診断先):22,000円(税込)  
上記以外 (1診断先):49,500円(税込)
- 3.対応診断の流れ
- (1)申込  
・北海道支部 HP(<https://www.pi.jtua.or.jp/hokkaido/>)の申込フォームから  
もしくは【別紙】申込書を FAX・メールいずれかで、お申込みください。
- ↓
- (2)事前打合せ  
・委託先からご連絡をし、お申込みいただいた企業様と随時打合せを行ないます。  
①業務内容を反映した「模擬電話設問」作成  
②「電話がけ」実施時期  
③「弱点克服セミナー」実施時期
- ↓
- (3)診断の実施  
・打ち合わせをして決めた「模擬電話設問」に基づき、1診断先につき、  
3回電話をかけさせていただきます診断します。
- ↓
- (4)診断結果報告  
&セミナー開催  
(集合 or リモート)  
・以下の項目を多角的視野から診断し、その結果に基づいて報告します。  
また、診断結果に基づいた「弱点克服セミナー(1時間30分以内)」を実施します。  
①「対応スキル」…名乗り方、傾聴力、言葉遣いなどの基本応対力  
②「伝達スキル」…速さ、発声、用語の使い方などの伝達力  
③「業務スキル」…知識、営業力などの業務知識力  
④「顧客満足度」…対応そのものの印象を総合的に判断する
- ↓
- (5)お支払  
・セミナー終了後、ご請求書をお送りしますので、お支払いをお願いします。
- 4.お問合せ先 (公財)日本電信電話ユーザ協会北海道支部 担当: <sup>ますづか</sup>益塚・<sup>うえさわ</sup>上澤・<sup>とさか</sup>登坂  
e-mail:[yuza-ho@jtua.or.jp](mailto:yuza-ho@jtua.or.jp)  
電話: (011)281-6295 FAX:(011)218-5313

以上

[ 別紙 ]

・メールアドレス: [yuza-ho@jtua.or.jp](mailto:yuza-ho@jtua.or.jp) ・FAX:(011)218-5313

2022年度 企業電話応対診断申込書

企業名			会員区分 (該当に☐をご記入ください)
			<input type="checkbox"/> 会員 <input type="checkbox"/> 一般
ご住所	〒 -		
お申込責任者	お名前		
	担当部門		
	役職		
	ご連絡先	TEL ( ) -	(内線 )
お申込み診断数 (ご希望診断数に○印をご記入ください)	( 1 ) ・ ( 2 ) ・ ( 3 ) 診断 / 未定		
診断先  (決定している場合のみ ご記入下さい)	担当課名(部署名など)		電話番号
	(記入例) ・総務課 ・〇〇支店 等々		市外局番 - 〇〇 - 〇〇〇〇
	1		- -
	2		- -
	3		- -
セミナー希望月 (変更可能)	202 年 月 日 希望		
電話がけの内容や 診断に関するご希望 がありましたら、ご記入下さい	..... ..... ..... ..... .....		

(公財)日本電信電話ユーザ協会は、個人情報を尊重し、個人情報に関する法令、ガイドライン等を遵守いたします。  
この診断で使用される情報は、法律上保護の対象となっている、企業様の秘密情報を含むことがありますので、  
取扱いについては、企業様の許可なく目的外の使用、複製または、第三者に対する開示を行いません。

[申し込み先]

(公財)日本電信電話ユーザ協会 北海道支部 担当:益塚・上澤・登坂  
〒060-0042 札幌市中央区大通西14丁目7番地 NTT大通14丁目ビル  
アドレス:yuza-ho@jtua.or.jp  
TEL: (011)281-6295 FAX:(011)218-5313