

2019年3月吉日

各位

(公財)日本電信電話ユーザ協会  
苫小牧地区協会 会長 若林利和  
門別富川地区協会 会長 坂本勝也  
浦河地区協会 会長 大沼孝司  
新ひだか地区協会 会長 河原秀幸  
室蘭地区協会 会長 中田孔幸  
伊達地区協会 会長 壽浅弘幸

「電話対応コンクールチャレンジセミナーライブ中継」のご案内について

拝啓 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

日頃よりユーザ協会事業活動につきまして、格別のご理解とご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、ユーザ協会では下記のとおり、「電話対応コンクールチャレンジセミナー」を開催致します。本セミナーは、電話対応コンクールへ参加を予定されている皆様へコンクールの問題のポイント等をいち早く解説するセミナーです。当日は、札幌の会場からライブ中継により自席のPCで視聴して頂きます。講師の方は、全国大会で上位入賞者を多数指導されている講師ですので時節柄、大変お忙しいことと存じますが、多数お申込みくださいますようご案内申し上げます。

敬具

記

1. 開催日時 2019年4月19日(金) 9:30~12:00
2. 配信先 URL <https://www.pi.jtua.or.jp/hokkaido/>  
(公財)日本電信電話ユーザ協会北海道支部 HP  
別途、視聴用の「ログインID」「パスワード」を送付致します。
3. 視聴 NW 条件
  - ・御社ネットワーク環境で、公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会のホームページ <https://www.pi.jtua.or.jp/hokkaido/> が閲覧できること。
  - ・「YouTube ライブ」を使用した配信のため、御社ネットワーク環境で、YouTube サイトが閲覧できること。
4. 講師 (株)B-コミュニケーション チーフインストラクター 伊藤 康子 氏
5. カリキュラム 別紙1を参照願います。
6. 申込期限 2019年4月12日(金)
7. 受講料 2,000円(税込)/1名
8. 申込方法 別紙1「申込書」をFAXにて4月12日(金)まで送付願います。  
また、受講料につきましては、4月17日(水)までに下記口座へ振込願います。

振込口座： 苫小牧信用金庫 本店

口座番号： (普通) 0551049

口座名義： (公財)日本電信電話ユーザ協会 苫小牧地区協会

(フリガナ)： ザイ)ニホンデンシンデンワユーザキョウカイトマコマイテクキョウカイ

## 申 込 書

(送付先 FAX 0144-31-2019)

|                        |  |
|------------------------|--|
| 事業所名等                  |  |
| 連絡責任者<br>(電話番号・E-mail) | 電話番号： E-mail                                   |
| 所属・役職等                 |  |
| 申込氏名                   | フリガナ<br>・ _____ (男・女)<br>フリガナ<br>・ _____ (男・女) |

申込頂きました個人情報は、本セミナーの運営に限り利用することとし、厳重に管理します。

## 「2019 電話対応コンクールチャレンジセミナー カリキュラム」

| 時間  | 項目  | 内容   |
|-----|---|--|
| 20分 | ＜オリエンテーション＞<br>・「マニュアルを越えた対応」を目指して<br>＜電話対応に必要な6つのスキル＞  | ・研修目的、スケジュール説明<br>・コンクールが目指す対応のイメージを確立する                             |
| 15分 | 1. 電話対応コンクールについて<br>・問題発表から全国大会まで<br>・コンクールに参加すること、とは   | ・参加にあたっての準備・心構え  |
| 90分 | 2. 今年度の問題について<br>(1)問題のねらい<br>(2)問題を考える上でのポイント<br>(3)状況設定（応対者の立場と役割）<br>(4)様々なお客様をイメージしよう<br>(5)訊くべきこと・伝えるべきこと<br>(6)「心配り」をどう伝えるか<br>(7)対応の流れ<br>(8)オープニングを考えてみよう | ・今年度の問題のねらいについて解説<br>・問題を考える際のポイントの説明<br>・スクリプトに頼らない「会話力」を高めるためのポイント |
| 30分 | 3. 対応のスキルアップ（練習のステップ）<br>■まとめ・質疑応答・今日からできる練習方法  | ・コンクールでの学びを、自身の業務に生かすための方法   |