

## 電話対応コンクール事前研修会開催のお知らせ

今年度の電話対応コンクール地区大会にさきがけ、下記のとおり事前研修会を開催いたします。  
日常の自然な電話対応が試される問題ですので、問題をしっかり読み込むことを重点に2日間研修いたします。(1日目は読み込み、2日目は読み込みと対応の流れを作成予定)

コンクール参加の方はもちろん、日頃の電話対応スキルアップにも役立ちますのでコンクール参加を希望されない方も、ぜひ、ご参加くださいますようお願いいたします。

**お願い：事務局が「お客様の問い合わせ内容を作成する」にあたり、アンケートにご協力願います。  
(アンケートにご協力いただいた事業所名や個人名などは公表いたしません。)**

記

日 時 第1回 令和元年7月11日(木) 10:00～16:30  
第2回 令和元年8月9日(金) 10:00～16:30

場 所 第1回 庄内産業振興センター第2研修室 鶴岡市末広町3-1 (0235) 23-2200  
第2回 酒田勤労者福祉センター第2・3研修室 酒田市緑町19-10 (0234) 26-2644

受講料 1日間/3,000円 (2日間/6,000円)

支払方法 銀行名 庄内銀行 本店営業部  
(銀行振込) 口座番号 普通 767447  
口座名義 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会庄内地区協会 地域担当部長 松岡 隆  
(フリガナ) コウイザイダングンコホデンシデンソウユーザキョウカイショウカイイサキヨウカイ

問 題 ユーザ協会本部のホームページを「ユーザ協会」で検索！  
トップページ右側中段の「電話対応コンクール」から、第58回電話対応コンクール  
全国大会の「今年度の問題をダウンロード」「よくある質問Q&A」「審査基準」  
「審査委員に対する依頼文」「模擬対応者に対する依頼文」をお読みください。

申込方法 下記「お申込書」により FAX(023)612-7123へ送付

締切日 1回目×切は7月4日(木)まで、2回目×切は8月2日(金)まで

○電話対応コンクール 庄内地区大会日程  
・日時 令和元年9月13日(金) 10時～16時 ・場所 なの花ホール

**<申込書> 送信先：ユーザ協会事務局 FAX (023)-612-7123**

|   |    |              |    |
|---|----|--------------|----|
| 事業所名  |    |              |    |
| 連絡責任者   |    | 電話番号         |    |
| 参加者氏名(フリガナ)   | 年齢 | 参加者氏名(フリガナ)  | 年齢 |
|   |    |              |    |
|   |    |              |    |
| 参加希望日(片方または両方に○印)   |    | 7月11日 / 8月9日 |    |
| <b>アンケートのお願い(裏面参照)</b><br>問題に設定した内容以外の対応は<br>評価対象外ですが<br>1) お客様との電話を終話した後<br>2) 担当者へ電話した後<br>に何をしますか？ |    | 1)<br>2)     |    |

対応スクリプトを作成する際に、○ \_\_\_\_\_ 部分に心の風景や感じた気持ちを書いてみましょう

| 日時                    | 模擬対応者(三鷹課長)   |
|-----------------------|---|
| 不明<br>11月22日<br>13時以前 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・チラシ作成10000枚を注文している。</li> <li>・注文した10000枚の納期は12月10日。</li> <li>・21日にデザインの修正を依頼。</li> <li>・修正原稿が26日に提出される予定。</li> <li>・チラシの作成枚数を増やしたい。</li> <li>・チラシ設置場所が増え、2000枚追加。</li> <li>・追加分の稟議が必要。</li> <li>・自分は26日から出張。</li> <li>・追加分見積書を25日午前中までに。</li> </ul> ② _____ |
| 13時                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・担当者(荒川さん)にメールを送る。</li> </ul> ③ _____  |
|                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・13時にメールを送ったが返信がない。</li> </ul> ④ _____   |

| 日時                    | 対応者(中野 純 社員)              |
|-----------------------|---------------------------|
| 不明<br>11月22日<br>14時以前 | 中野社員以外が、不在になる。<br>① _____ |

|     |   |   |
|-----|---|---|
| 14時 | ⑤ _____<br><br>⑦ _____<br>2「.....」<br><br>⑨ _____<br>4「.....」<br><br>⑪ _____<br>6「.....」<br><br>⑬ _____ | (電話のベルが鳴る)<br>⑥ _____<br>1「.....」<br><br>⑧ _____<br>3「.....」<br><br>⑩ _____<br>5「.....」<br><br>⑫ _____<br>7「.....」<br>(終 話)<br>⑭ _____<br>1)何をしますか? |
|-----|---|---|

| 日時 | 担当者(荒川さん)    |
|----|--------------|
|    | 8「メッセージをどうぞ」 |

| 日時 | 対応者(中野 純 社員)   |
|----|--|
|    | 不在の担当者へ電話をかける。<br>⑮ _____<br><br>⑯ _____<br>9「.....」<br>(終 話)<br>⑰ _____ |

|  |                    |
|--|--------------------|
|  | 留守録を聞いて<br>⑱ _____ |
|--|--------------------|

2)何をしますか?