

## 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12日(金) 10:00～16:30  
第2回 令和元年8月6日(火) 10:00～16:30
- 場 所 山形テルサ 研修室A (山形市双葉町1-2-3 TEL(023)646-6677)
- 受 講 料 1日間/3,000円 (2日間/6,000円)
- 支払方法 銀行名 山形銀行 本店営業部  
(銀行振込) 口座番号 普通 812935  
口座名義 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会山形地区協会 地域担当部長 松岡 隆  
(フリガナ) ヲウエザ ヲウザンホウジン ニホンデンシツデンノウザキョウカイ ヤマガタチヨウカイ  
チキョウトウブチヨウ マツオカカシ
- 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5日(金)まで、2回目×切は7月30日(火)まで

○電話対応コンクール 山形地区大会日程  
・日時 令和元年9月18日(水) 10時～17時 ・場所 山形国際ホテル

**<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(ふりがな)	年齢	参加者氏名(ふりがな)	年齢
参加希望日(片方または両方に○印)		7月12日 / 8月6日	
<b>アンケートのお願い(裏面参照)</b> 問題に設定した内容以外の対応は 評価対象外ですが 1) お客様との電話を終話した後 2) 担当者へ電話した後 に何をしますか？		1) 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 11月22日 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 11月22日 14時以前	中野社員以外が、不在になる。 ① _____

14時	⑤ _____  ⑦ _____ 2「……………」  ⑨ _____ 4「……………」  ⑪ _____ 6「……………」  ⑬ _____	(電話のベルが鳴る) ⑥ _____ 1「……………」  ⑧ _____ 3「……………」  ⑩ _____ 5「……………」  ⑫ _____ 7「……………」 (終 話) ⑭ _____ 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。 ⑮ _____  ⑯ _____ 9「……………」 (終 話) ⑰ _____

	留守録を聞いて ⑱ _____
--	--------------------

2)何をしますか?