

2024年5月24日

秋田県内事業所 各位

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会  
秋田支部 支部長 佐野元彦

2024年度電話対応コンクール事前研修の開催について

時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

平素、当協会の事業運営につきましては、格別のご協力を賜り厚くお礼を申し上げます。

さて、2024年度の「電話対応コンクール事前研修」を下記により開催いたしますので、ご案内申し上げます。

今年度も、ビジネス電話対応初心者でも電話対応コンクールにチャレンジしていただけるよう午前の部「電話対応の基本」、午後の部「第63回電話対応コンクール問題の解説と対策」の2本立てとし、受講形式もAパターン「午前・午後の両方」、Bパターン「午前の部」、またはCパターン「午後の部」のいずれかを選択して受講できる研修といたしました。

電話対応コンクール出場予定の方はもちろん、今後出場を検討している方にもぜひ受講していただければ幸いです。

記

1. 日程及び開催場所（定員：各会場25名）

| No | 開催日時                   | 開催ブロック | 開催会場                                                |
|----|------------------------|--------|-----------------------------------------------------|
| 1  | 7月10日(水)<br>9:30～16:30 | 県北ブロック | 大館市北地区コミュニティセンター 研修室<br>(大館市有浦1-8-15、0186-45-0515)  |
| 2  | 7月11日(木)<br>9:30～16:30 | 県南ブロック | 横手市民会館 2F リハーサル室B<br>(横手市南町13-1、0182-32-3136)       |
| 3  | 7月17日(水)<br>9:30～16:30 | 中央ブロック | 秋田県総合保健センター 2F 第1研修室<br>(秋田市千秋久保田町6-6、018-831-2011) |
| 4  | 7月18日(木)<br>9:30～16:30 | 中央ブロック |                                                     |

※）中央ブロック参加者については、極力分散での申込をお願いいたします。

2. 内 容            別紙「事前研修カリキュラム」のとおり
3. 講 師            (公財)日本電信電話ユーザ協会 契約講師  
                        植 野 のり子 氏
4. 受講料           無 料
5. 応募締切        2024年7月1日(月)
6. 申込方法        申込書(別紙)に記入の上、事務局までFAXで送付願います。  
                        **※FAX送信後、必ず到着確認の連絡をお願いします 《018-836-8558》**
7. その他           (1) 各会場とも駐車スペースが狭いため、公共交通機関をご利用願います。  
                        (2) 電話対応コンクールブロック大会等日程  
                            (県北：8月22日、県南：8月27日、中央：9月5日、県大会：10月3日)  
                        ※電話対応コンクールの申し込みは、別途案内のうえ受付いたします。

<問合せ先：(公財)日本電信電話ユーザ協会 秋田支部 ☎018-836-8558>

| 時 間     | 項 目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9：30    | <b>【午前の部】</b><br>1. 電話対応の基本について<br>（1）良い電話対応とは<br>（2）対面対応との相違点、そして心構え<br>（3）受ける電話、かける電話（基本実習含む）<br>（4）オープニング・クロージングの印象<br>2. コミュニケーション力を身に付けよう（きく・話す）<br>（1）「きく」からスタート<br>（2）伝わる話し方<br>（3）「話し言葉」のことば遣い<br>（4）誠意の伝わることば<br>3. スクリプトについて<br>（1）スクリプトとは（事例研究）<br>（2）作成方法について<br><b>【午後の部】（当日、対応の流れ（スクリプト）を持参願います）</b><br>4. 2024年度電話対応コンクール問題について<br>（1）電話対応コンクールとは<br>（2）今年の問題のねらいを読み解く<br>（3）問題分析と対策<br>（4）質疑応答<br>5. 実践トレーニング<br>（1）10名程度；本番体験<br>6. まとめ |
| 10：30   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 11：20   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 12：30   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 《 昼 食 》 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 13：30   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 15：00   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 16：20   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 16：30   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

《 切り取り線 》

【送信先】 F A X   0 1 8 - 8 3 1 - 4 2 9 5  
(公財) 日本電信電話ユーザ協会 秋田支部 宛

FAX送信後、必ず到着確認の連絡をお願いします。< ☎018-836-8558 >

2024年度「電話対応コンクール事前研修」申込書

|                                                        |           |              |           |              |
|--------------------------------------------------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
| 申 込 事 業 所 名                                            |           |              |           |              |
| 申 込 担 当 者 名                                            |           |              |           |              |
| 連 絡 先<br>(電話番号・FAX)                                    | (電話)      |              | (FAX)     |              |
| 受講希望日                                                  | 受 講 者 氏 名 | 受講希望<br>パターン | 受 講 者 氏 名 | 受講希望<br>パターン |
| 月      日                                               |           | A,B,C        |           | A,B,C        |
| 受講パターン例                                                |           | A,B,C        |           | A,B,C        |
| A：午前・午後両方(1日コース)<br>B：午前の部のみ(半日コース)<br>C：午後の部のみ(半日コース) |           | A,B,C        |           | A,B,C        |

※網掛け部分を記入し、該当する受講希望パターン（A,B,C）を○で囲んで下さい