

各 位

(公財)日本電信電話ユーザ協会
札幌地区協会 会長 岩田 圭剛

「電話対応コンクールチャレンジセミナー」開催方法の変更について

新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、集合形式でご案内しておりました、2020年度「電話対応コンクールチャレンジセミナー」につきましては、下記のとおりインターネットによるライブ中継へ変更致します。既に、集合セミナーをお申込み頂いております皆様には誠に申し訳ございませんが、ご理解頂けますよう宜しくお願い致します。

記

1. 配信日時 2020年4月24日(金)
選手コース 9:30~12:00 (別添:カリキュラム)
指導者コース 13:30~16:00 (別添:カリキュラム)
2. 講師 B-コミュニケーション(株) チーフインストラクター 伊藤 康子 氏
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北海道支部ホームページ (<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、下記システム要件で接続願います。
<システム要件>
最新バージョンのブラウザ、オペレーティング システムを使用し、インターネット接続が良好であることをご確認ください。
・最新バージョンの Google Chrome、Firefox、MS Edge、Safari、Opera
・500 Kbps 以上のインターネット接続
4. 申込方法 【別紙1】の参加申込書に必要事項を記入の上、FAXでお申込み下さい。
5. 申込締切 2020年4月17日(金)
* 申込後、「視聴ID」「視聴パスワード」をメールにてご連絡致しますので「申込書」に「メールアドレス」を記載願います。
既に、申込頂いております皆様につきましても、ID・パスワードを送付する関係上ご面倒をお掛けしますが再度お申し込み願います。
6. 受講料 2,200円(税込) / 1名1コース (4月20日迄に振込をお願い致します)
※選手・指導者 両コース受講の方は4,400円(税込) 受講料は下記口座に振込願います。
<振込先口座>
北洋銀行 本店営業部 普通 1256922 (公財)日本電信電話ユーザ協会 札幌地区協会

■ (お問合せ先&お申込み先)

(公財)日本電信電話ユーザ協会 札幌地区協会 【担当:高木・村田】 TEL:0120-20-6660

【 別 紙 1 】

【 電話対応コンクールチャレンジセミナーライブ配信視聴申込書 】

1. 開催日時 2020年4月24日(金) 選手コース：9：30～12：00 指導者コース：13：30～16：00
2. ライブ配信視聴申込み記入欄

<p>会員番号 _____</p> <p>会社名 _____</p>	<p>連絡責任者名： フリガナ ()</p> <p>氏 名：_____</p> <p>所属部署・役職：_____</p> <p>連絡電話番号：_____</p> <p>連絡FAX番号：_____</p> <p>【ID/パスワード送付先メールアドレス】 _____</p>
<p>受講者 ① 参加コース (選手 ・ 指導者)</p> <p>フリガナ ()</p> <p>氏 名：_____</p> <p>所属部署：_____</p>	<p>受講者 ② 参加コース (選手 ・ 指導者)</p> <p>フリガナ ()</p> <p>氏 名：_____</p> <p>所属部署：_____</p>
<p>受講者 ③ 参加コース (選手 ・ 指導者)</p> <p>フリガナ ()</p> <p>氏 名：_____</p> <p>所属部署：_____</p>	<p>受講者 ④ 参加コース (選手 ・ 指導者)</p> <p>フリガナ ()</p> <p>氏 名：_____</p> <p>所属部署：_____</p>
<p>受講者 ⑤ 参加コース (選手 ・ 指導者)</p> <p>フリガナ ()</p> <p>氏 名：_____</p> <p>所属部署：_____</p>	<p>受講者 ⑥ 参加コース (選手 ・ 指導者)</p> <p>フリガナ ()</p> <p>氏 名：_____</p> <p>所属部署：_____</p>

※ 申し込みいただいた個人情報は、本セミナーの受付・運営に限り利用する事とし、厳重に管理します。

■ お申込み先 FAX : 011-280-2947

(公財) 日本電信電話ユーザ協会 札幌地区協会 【担当：高木・村田】 TEL : 0120-20-6660

2020 電話応対コンクールチャレンジセミナー カリキュラム

◆ライブ中継日時:2020年4月24日(金) 9:30~12:00 【選手コース】

時 間	<選手コース>項 目	内 容
20分	<p>■オリエンテーション</p> <p>・「マニュアルを越えた応対」を目指して <電話応対に必要な6つのスキル></p>	<p>・研修目的・スケジュール説明</p> <p>・コンクールが目指す応対のイメージを確立する</p>
15分	<p>1. 電話応対コンクールについて</p> <p>・問題発表から全国大会まで</p> <p>・コンクールに参加することで もたらされるもの</p>	<p>・参加にあたっての準備・心構え</p>
90分	<p>2. 今年度の問題について</p> <p>(1)問題のねらい</p> <p>(2)問題を考える上でのポイント</p> <p>(3)状況設定(応対者の立場と役割)</p> <p>(4)様々なお客様をイメージしよう</p> <p>(5)応対の流れ</p> <p>①オープニングと第一印象</p> <p>②お客様の話を聴く</p> <p>③お客様の心情を受け止める 内容を把握する</p> <p>④気持ちに寄り添いながら 説明をする</p> <p>⑤クロージング</p>	<p>・今年度の問題のねらいについて解説</p> <p>・問題を考える際のポイントの説明</p> <p>・スクリプトに頼らない「会話力」を高める ためのポイント</p>
25分	<p>3. 応対のスキルアップ(練習のステップ)</p> <p>■まとめ・質疑応答</p>	<p>・コンクールでの学びを、自身の業務に生かす ための方法</p>

◆ライブ中継日時:2020年4月24日(金) 13:30~16:00 【指導者コース】

時間	<指導者コース>項目	内容
10分	<p>■オリエンテーション</p> <p>・「マニュアルを越えた対応」を目指して</p>	<p>・研修目的・スケジュール説明</p> <p>・コンクールの審査基準の解説</p> <p>・目指す対応のイメージを確立する</p>
80分	<p>1. コンクールの指導(選手の育成にあたって)</p> <p>(1)指導者としての心構え</p> <p>(2)選手の育成</p> <p>※対応台本に頼らない指導方法</p> <p>・教え方の基本</p> <p>・ボイストレーニングのしかた</p> <p>・表現力を磨く</p> <p>・語彙を増やす</p> <p>・指導のステップ</p> <p>・実務との関連付け</p>	<p>・指導者としての役割、心構え、コンクールに向けた練習プランの立て方などを学ぶ</p>
45分	<p>2. 今年度の問題の指導ポイント</p> <p>(1)問題のねらい</p> <p>(2)会話の流れを考えるために</p> <p>(3)状況設定(対応者の立場と役割)</p> <p>(4)様々なお客様をイメージしよう</p>	<p>・今年度の問題を指導するうえでのポイントを考える</p>
15分	<p>■まとめ・質疑応答</p>	