

会員各位

(公財)日本電信電話ユーザ協会  
北海道支部  
支部長 岩田圭剛

「2020年度電話対応コンクール 振り返りセミナー」開催のご案内について

謹啓

日頃は弊協会の事業にご理解と格別のお引き立てをいただき、厚く御礼申し上げます。

さて、毎年多くの会員企業様からご参加をいただき集合形式で開催してきた電話対応コンクールですが、新型コロナウイルス感染症への対策から、リモート方式による全国大会となり、加えて全国大会のお客様設定も非常に難しい設定となったことを踏まえ、講師からの解説も含めた本セミナーを以下のとおり開催することとします。

会員企業の皆様にはお忙しい時期かと存じますが、万障繰り合わせのうえ参加いただきたく、ご案内申し上げます。

謹白

記

1. 開催日時 2021年3月11日(木) 13:15～ 2時間程度
2. 募集人数 30事業所程度 ※1事業所1接続でお申込みください。
3. 開催方法 リモート会議 (Zoom) ※安定した接続環境を参加者にご準備いただく必要があります。
4. 講師 伊藤 康子氏 (B-コミュニケーション株式会社)
5. セミナー内容 2020年度電話対応コンクール全国大会を振り返り、次年度へつなぐ目的のセミナーです。  
【内容】 ※内容は変更となる場合がございますので、予めご了解願います。
  - ① 優勝者・準優勝者が高い評価を受けたポイントを確認する  
・優勝者・準優勝者の音源を聴き、狙いと評価されたポイントを確認
  - ② お客様設定について考える  
・応対からお客様の状況や隠れた要望などを整理する。  
・想定外のお客様に対する対応の仕方を考える。
  - ③ より満足度の高い応対をするために  
・全国大会のお客さま設定での「望ましい応対」はどのようなものだったのかを整理し確認する
  - ④ 今から始める基礎トレーニング  
・発音、発声などの表現  
・言葉遣いの基礎知識
6. 申込方法等 次ページの申込書に必要事項を記入のうえ、メールでお申込み願います。
7. 参加料 無料
8. 申込期限 2021年2月26日(金)
9. その他 2021年度電話対応コンクールの問題発表(4月1日)後に問題内容に即したチャレンジセミナーを開催する予定(4/22 予定)ですので、併せて受講いただきますようお願い致します

以上

## 電話対応コンクール振り返りセミナー申込書

企業名	地区協会	住所
連絡責任者氏名	連絡先電話番号	連絡先メールアドレス

	事業所名	参加者		
		氏名	コンクール参加	指導者
1			無・有	Yes/No
			無・有	Yes/No
			無・有	Yes/No
			無・有	Yes/No
			無・有	Yes/No
2			無・有	Yes/No
			無・有	Yes/No
			無・有	Yes/No
			無・有	Yes/No
			無・有	Yes/No
3			無・有	Yes/No
			無・有	Yes/No
			無・有	Yes/No
			無・有	Yes/No
			無・有	Yes/No

**お申込みはメールでお願いします。**

**E-Mail : [n.shien3@bz04.plala.or.jp](mailto:n.shien3@bz04.plala.or.jp)**

【お問合せ先】（公財）日本電信電話ユーザ協会 北海道支部 登坂・村田

TEL : 0120-20-6660      ファクス : 011-280-2947