

2025 年度電話応対コンクールロールプレイング研修

1. 申込期間 : 2025 年 6 月 2 日 (月) 10 時 ~ 2025 年 6 月 13 日 (金) 17 時
※先着順ですでお早めにお申込みください。
2. 実施方法 : ZOOM による双方向のオンライン研修
各自が事前に考えた「応対の流れ」等を、模擬応対者とロールプレイングを行い講師がアドバイスいたします。
※コンクール問題を学習し、応対の流れ(スクリプト)を作成してください。
提出いただく必要はございません。
3. 開催日 : 2025 年 6 月 25 日 (水) ~ 2025 年 7 月 2 日 (水) 6 日間 (土日除く)
4. 研修時間 : 80 分 4 名のグループ研修とし、一人当たり 20 分以内です。
グループが 4 名未満の場合でも一人当たりの研修は 20 分以内です。
グループごとの時間帯 ①10:40~12:00
②13:00~14:20
③14:40~16:00
※グループ毎なので、他企業の方とも一緒に勉強ができます。
※6 月 27 日(金)のみ 9:00~10:20 のグループもございます。
5. 参加資格 : 参加は大会出場予定者に限定させていただきます。
6. 参加費 : 3,300 円/名 (会員 2,200 円) 税込
7. 支払方法 : 申込み確認後、(公財)日本電信電話ユーザ協会神奈川支部名で請求書(インボイス対応)をお送りします。
ユーザ協会神奈川支部の指定口座にお振込をお願いします。
8. 申込方法 : 各事業所の代表者(連絡責任者)がまとめてお願いいたします。
※参加者氏名は漢字、その下にフリガナの記入もお願いいたします。
※苗字と名前間にスペースを入れてください。

記入例
① 参加者氏名(漢字) 山田 太郎
フリガナ(カタカナ) ヤマダ タロウ
9. 決定連絡 : 申込後、自動的に予約確定メールが返信されます。
募集締切後、グループ人数が 1 名の時は、日時調整をお願いする場合がございます。
10. その他 : 当日の研修内容は、ご自身の応対のみ録音ができます。
他の参加者の応対内容は録音しないでください。

【ご予約方法】

1. ユーザ協会神奈川支部ホームページ「イベント申込」よりお申し込みください。
https://www.pi.jtua.or.jp/kanagawa/event/#telephoning_contest
2. 「ゲスト予約」をクリックしてください。
(STORES のアカウントをお持ちの方は「ログインして予約」もできます。)

【ご予約時の注意事項】

1. グループ (1 グループ 80 分 4 名まで) ごとの予約です。
ご予約人数分の参加者氏名の入力をお願いいたします。
2. 他のグループも予約する場合は、続けて予約が出来ます。
予約完了画面で「同じ内容で予約」をクリックしてください。
その際、自動的に情報がコピーされても、参加者氏名は必ず変更してください。
同じグループの追加予約は出来ません。
3. 予約したグループごとに予約確定メールが届きます。
4. 予約確定後にできるのはキャンセルのみです。
日時・人数の変更がある場合は、予約確定メールのキャンセル・変更リンクよりキャンセル後、再度予約をお願いいたします。
5. 参加者氏名のみの変更は、下記サート企業のメールにご連絡をお願いいたします。
Mail:kanagawa-sa@beach.ocn.ne.jp

【ZOOM 研修事前準備】

1. コンクール問題を学習し、対応の流れ(スクリプト)を準備してください。
※提出いただく必要はございません。
2. 研修は双方向で行います(電話機は使用しません)。
3. 初めて ZOOM を使用するパソコンの場合、アプリケーションのインストールが必要です。
以下のサイトからアプリケーション（ミーティング用 ZOOM クライアント）をダウンロードし、インストールをお願いします。
<https://www.zoom.us/download>
4. 初めての方は、カメラとマイクのテストのため事前に以下のサイトに接続し、テストミーティングに参加してください。
<https://zoom.us/test>

【研修当日】

1. 参加 URL をクリックしてご参加ください。
うまく接続できない場合は、ミーティング ID・パスコードを入力してご参加ください。
2. 開始時刻の約 10 分前から接続できます。
3. 接続の途中、画面中央に「コンピューターオーディオのテスト」という機能が表示されますので、必要に応じてテストしてください。
4. 接続後、ZOOM 画面に自分の名前を表示を漢字またはひらがな・カタカナで設定してください。

《設定方法》①、②いずれかの方法をお願いします。

- 1 自分の映像画面の左下から → 自分の名前をクリック → 名前の変更
- 2 参加者のアイコンから → 自分の名前をクリック → 名前の変更

【その他】

1. 同室から複数のパソコンで受講する場合、ハウリングを防ぐため、必ずイヤホンマイク（ヘッドセットマイク）等の使用をお願いします。
2. 研修の途中で通信が切れてしまったりフリーズしてしまったりした場合は、いったん接続を切り、再度、同じ方法で接続してください。