

2020

電話対応コンクール 新潟・下越ブロック大会

◆出場者募集と事前勉強会のご案内◆

テーマ：「“聴く力”と“察する力”で通じ合える説明を」

◆今年度の問題のポイント◆

- ①お客様の問い合わせ内容の真意を探る
- ②お客様に正しく理解していただけるように説明する
- ③お客様のために何ができるかを考える

◆今年度のテーマと問題のねらい◆

今年度は、オンラインショップでご注文いただいたお客様から、自分が思っていた内容と取引内容に違いがあると問い合わせの電話を受け付けます。実は、それはお客様の思い違いが原因なのですが、あなたは、お客様の話をよく聴き、電話をかけてきた趣旨を把握した上で、お客様の捉え方に思い違いがあることに気づいていただけるように説明するという設定です。また、お客様が望んでいることに応えるために何ができるのか、電話をかけてきた時に、不満を感じていたお客様が、電話を切った時に満足いただけるような応対を目指して競技に臨んで下さい。コンクール問題へのチャレンジを通じて、お客様と円滑にコミュニケーションする力に磨きをかけるとともに、ビジネスマナー等のスキル習得に役立てて下さい。

◆コンクール問題◆

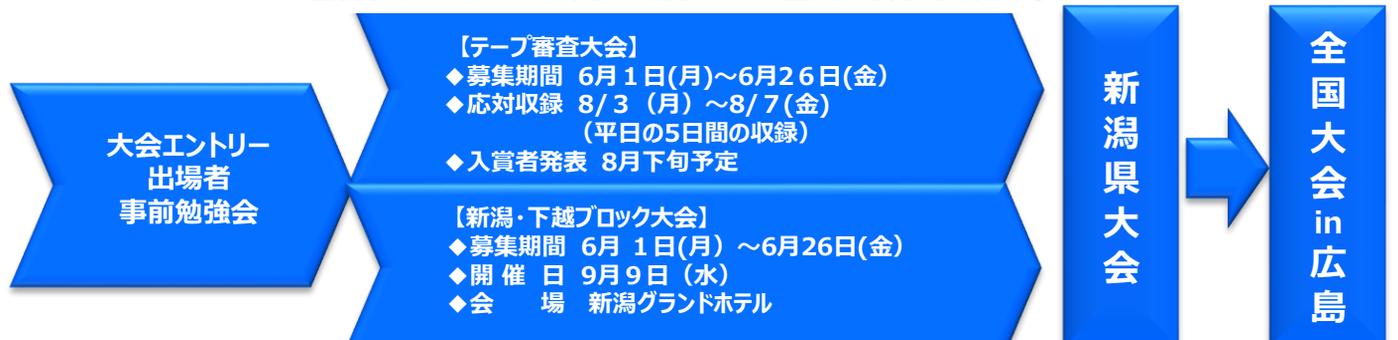
- ユーザ協会ホームページをご覧ください。
<http://www.jtua.or.jp/education/concours/>



コンクール募集案内

開催日	9月9日(水)
会場	新潟グランドホテル (住所：新潟市中央区下大川前通3ノ町2230番地)
参加費	会員：無料 一般：3,300円(税込) /1名
募集数	60名 ※1事業所様からの参加人数は最大 5名 までとしますが、募集状況によっては調整させていただく場合がありますので、予めご了承願います。
募集期間	6月1日(月)～6月26日(金)
申込方法	裏面の「申込書」に必要事項をご記入後FAXでお申込み下さい。出場者事前勉強会の申込みについても、コンクール参加申込と同時に申込み下さい。

◆電話対応コンクールの今後の流れ◆ ～全国大会までの道のり～



<新型コロナウイルス感染症防止についてのお願い等>

1. 事前研修会参加時のお願い
 - (1) 研修時には、マスクのご準備・着用をお願いいたします。
 - (2) 体調が悪い場合等については、参加をご遠慮くださいますようお願いいたします。
2. コンクール・研修の運営について
 - (1) 新型コロナウイルス感染症の状況によっては、開催方法・時期等を変更する場合があります。
 - (2) 着席方法・運営方法等について、感染防止に努めた配慮を実施してまいります。

電話対応コンクール出場者事前勉強会 開催日時

開催日	会場	時間	定員
7月 7日(火)	新潟ユニゾンプラザ 住所/新潟市中央区上所 2-2-2 TEL/025-281-5511	13:00～17:00 (※受付開始 12:50～)	各日時 定員 20 名 ※定員をオーバーした場合は調整をさせていただく場合があります。
7月14日(火)			
7月20日(月)			
7月21日(火)			
7月17日(金)	両津地区公民館 住所/佐渡市両津夷198 TEL/0259-27-4181	13:30～16:30 (※受付開始 13:15～)	定員 10 名 ※定員をオーバーした場合は調整をさせていただく場合があります。

コンクール出場者事前勉強会の内容

注意) 効果的な勉強会受講のために、できる範囲で自分の対応スクリプトを作成し、研修に臨んでください。

1. 今年度の問題について	今年度の問題について検証し、対応ポイントを理解する。
2. スクリプト作成のポイント	スクリプト作成のポイントを学び、スクリプトを作る際のコツを知る。今年の題材の模擬テープを聴き、スクリプトの流れを掴む。
3. 好印象を残す言葉選びと音声表現	コンクールに向けた言葉遣いと音声表現のブラッシュアップのための実践トレーニングを行う。第一声のトレーニング
4. 対応スクリプト作成とアドバイス	作成したスクリプトをもとに疑問点等について意見交換するとともに講師よりアドバイスをを行う。
5. その他	ブロック大会およびテープ審査大会における注意事項の確認。自主練習の方法と有料個人レッスンの案内。

電話対応コンクール「新潟・下越ブロック大会」参加申込書

事業所名				(□一般・□会員)
所在地	〒			
連絡責任者	氏名	役職	所属	
電話番号	F A X 番号			

出場者名	出場者事前勉強会希望日	
ふりがな	※ご希望日に「レ印」をご記入願います。	<input type="checkbox"/> 7月 7日(火) 新潟 : <input type="checkbox"/> 7月 14日(火) 新潟 <input type="checkbox"/> 7月 20日(月) 新潟 : <input type="checkbox"/> 7月 21日(火) 新潟 <input type="checkbox"/> 7月 17日(金) 佐渡
ふりがな	※ご希望日に「レ印」をご記入願います。	<input type="checkbox"/> 7月 7日(火) 新潟 : <input type="checkbox"/> 7月 14日(火) 新潟 <input type="checkbox"/> 7月 20日(月) 新潟 : <input type="checkbox"/> 7月 21日(火) 新潟 <input type="checkbox"/> 7月 17日(金) 佐渡
ふりがな	※ご希望日に「レ印」をご記入願います。	<input type="checkbox"/> 7月 7日(火) 新潟 : <input type="checkbox"/> 7月 14日(火) 新潟 <input type="checkbox"/> 7月 20日(月) 新潟 : <input type="checkbox"/> 7月 21日(火) 新潟 <input type="checkbox"/> 7月 17日(金) 佐渡
ふりがな	※ご希望日に「レ印」をご記入願います。	<input type="checkbox"/> 7月 7日(火) 新潟 : <input type="checkbox"/> 7月 14日(火) 新潟 <input type="checkbox"/> 7月 20日(月) 新潟 : <input type="checkbox"/> 7月 21日(火) 新潟 <input type="checkbox"/> 7月 17日(金) 佐渡
ふりがな	※ご希望日に「レ印」をご記入願います。	<input type="checkbox"/> 7月 7日(火) 新潟 : <input type="checkbox"/> 7月 14日(火) 新潟 <input type="checkbox"/> 7月 20日(月) 新潟 : <input type="checkbox"/> 7月 21日(火) 新潟 <input type="checkbox"/> 7月 17日(金) 佐渡

※必要事項をご記入の上、下記のFAX番号へ送信して下さい。事前勉強会は、お1人様につき1回無料で参加できます。

送信先FAX 0120-567-668

(公財)日本電信電話ユーザ協会 新潟・下越ブロック事務局 TEL:0120-221-730