

挑戦することで、新たな気づきを!

2023年度 電話対応コンクール チャレンジセミナーのご案内

日頃、職場でお客様との会話のキャッチボールを重ねておられる皆さん、電話対応コンクールにチャレンジすることで「お客様の話をきき、思いを汲み取りながら真の課題を掴み取り、よりの確な対応を行う」という電話対応技能を磨き、高めてみませんか!

日時 2023年 4月21日(金)
時間 ① 9:00 ▶ 12:00
② 13:30 ▶ 16:30

場所 大阪トヨペットビル 9F 大ホール
〒550-0012 大阪市西区立売堀3-1-1
※中央大通り「阿波座駅東」交差点東南側(りそな銀行東側)

講師

com.企画 代表
小堀 恭子氏 (ユーザ協会契約講師)
他、ユーザ協会契約講師



テーマ

電話対応コンクールへの理解促進及び
2023年度電話対応コンクール 傾向と対策

※電話対応コンクール問題はテレコム・フォーラム4月号、及びユーザ協会本部HPに掲載されます。

内容

- ① 電話対応コンクールとは
- ② スケジュールとルール
- ③ 電話対応の基本からフロー作成アドバイス
- ④ 応対練習
- ⑤ その他

【定員】 各回**40名** 合計**80名**
※多くの事業所に参加頂きたいことから事業所当りの人数を制限させて頂く場合があります。

【参加対象】 **初出場者(限定)** ※過去の予選に参加された方、付添いの方はご遠慮願います。

【参加費】 1名 **3,300円** (税込) (大阪支部会員 無料)

【申込方法】 ユーザ協会大阪支部HPにあるweb申込みフォームよりお申込み下さい。

URL <https://www.pi.jtua.or.jp/osaka/>



【申込締切】 **2023年 4月12日** ※先着順、定員になり次第締切

お問合せ先

(公財)日本電信電話ユーザ協会 大阪支部 事務局
TEL 06-6534-8618 **MAIL** osaka@jtua.or.jp

2023.03 NEWS

Japan Telecom Users Association
公益社団法人日本電信電話ユーザ協会大阪支部

2023年度 大阪支部 電話対応コンクール

実施概要

電話対応コンクールは、各企業の社員の電話対応と対応技能のレベルアップを通じて、顧客満足経営の推進を図るための人材育成を目的として昭和37年以降毎年実施している歴史のある全国的なイベントです。今年も全国大会での優勝をめざし、多くの皆様のご参加をお待ちしております。

参加資格者

- 大阪府内で勤務する方であればどなたでも参加可能
- 1事業所当りの参加者数は20名以内

参加費

- 1名 3,300円(税込) (大阪支部会員 無料)

競技方法等

- **一次予選**【電話録音(居ながら)方式】
参加者全員を審査し、通過者として上位160名を確定。
- **二次予選**【集合方式】
一次予選通過者160名を4エリア大会に40名ずつランダムに振り分けて審査し、大会毎に入賞者として上位10名(合計40名)を確定・表彰。
- **大阪大会**【集合方式】
二次予選(4エリア大会)通過者40名を審査し、入賞者として上位10名を確定・表彰。入賞者のうち優勝及び準優勝者(計3名)は、2023年10月20日(金)、札幌市で開催予定の第62回電話対応コンクール全国大会に大阪府代表として出場していただきます。



昨年度大阪大会優勝者(原田 由香さん)



※昨年度 360名

その他

- 参加申込み等詳細の案内については、次回以降の大阪支部NEWS等でお知らせします。
- 二次予選(4エリア大会)、大阪大会における大会運営ボランティアスタッフを今回も募集します。詳細については事務局までお問合せ下さい。 **MAIL** osaka@jtua.or.jp
- 事前セミナー予定
 - 4月21日(金) 電話対応コンクールチャレンジセミナー(初出場者限定)
 - 5月16日(火) 電話対応コンクール対策セミナー

Recommended Training

社会人のための
ビジネスマナー研修



“ビジネスマナー”を習得して社会人生活を円滑にスタート!

本研修では、社会人としてスタートの時期に社会生活をしていく上での潤滑油であるビジネスマナーの基本を理解し、対応の基本動作、接遇、電話対応等についてロールプレイングを交えて学んでいただく実践的な内容となっております。

<p>日時</p> <p>① 2023年4月11日(火) ② 2023年4月13日(木)</p> <p>時間 13:15 ▶ 17:15</p> <p>※どちらかの日時をお選び下さい。</p>	<p>場所</p> <p>大阪トヨペットビル 9F A室</p> <p>〒550-0012 大阪市西区立売堀3-1-1 ※中央大通り「阿波座駅東」交差点東南側(りそな銀行東側)</p>
--	---

講師 ユーザ協会 契約講師 (電話対応技能検定指導者級保持者)

荒木 博美氏 <(有)ビジネスエイド> | 奥田 郁子氏 <オフィスRIN>

※各回どちらか1人が担当致します。

研修内容

<input checked="" type="checkbox"/> 社会人とは	<input checked="" type="checkbox"/> 対応の基本・基本動作
<input checked="" type="checkbox"/> 名刺交換・接遇	<input checked="" type="checkbox"/> 電話対応の基本
<input checked="" type="checkbox"/> ロールプレイング	

【定員】 各回12名 合計24名 ※申込人数が5名以下のときは中止になる場合があります。

【参加費】 1名 6,600円<大阪支部会員 1名 3,300円> (税込・テキスト代込)

【申込方法】 ユーザ協会大阪支部ホームページにあるweb申込みフォームよりお申込み下さい。

URL <https://www.pi.jtua.or.jp/osaka/>

申込受付後、連絡責任者の方へ受付案内と請求書を送付いたします。



【申込締切】 2023年3月31日(金) ※先着順、定員になり次第締切

【注意事項】 ●申込受付後、上記締切日以降のキャンセルは請求相当額を申し受けます。
●一度ご入金いただいた費用は返金出来かねますのでご了承下さい。

お問合せ先 (公財)日本電信電話ユーザ協会 大阪支部 事務局
TEL 06-6534-8618 MAIL osaka@jtua.or.jp

基礎から気づきまで、電話対応の基本を見直す

電話対応フォローアップ研修のご案内

「音声表現の重要性、敬語の使い方が再認識出来た。」「今までの総復習になり、忘れていたことを思い出すことが出来た。」「私にはもっと笑顔が必要だと分かった。」等々、受講者の方々から感想を頂いております。本研修で電話対応の基本を見直すことにより、電話対応を通じたお客様満足度(CS)向上を図るとともに対応クレームの軽減をめざしませんか!

<p>日時</p> <p>2023年6月8日(木)</p> <p>時間 13:15 ▶ 17:15</p>	<p>場所</p> <p>大阪トヨペットビル 8F 第3会議室</p> <p>〒550-0012 大阪市西区立売堀3-1-1 ※中央大通り「阿波座駅東」交差点東南側(りそな銀行東側)</p>
---	--

講師 ユーザ協会契約講師
小堀 恭子氏 com.企画 代表



テーマ 知っているから出来るへ 顧客の感動を掴む電話対応

研修内容 電話対応の基本を見直す ★電話対応のポイント

- | | |
|-------------------------|-----------------------|
| ①正しい挨拶、感じの良い名乗りはできていますか | ④明るさが感じられますか |
| ②正しい接遇用語、敬語は使っていますか | ⑤会話の内容、要点を的確に判断していますか |
| ③口癖の多い馴れ馴れしい対応になっていませんか | ⑥その他 |

【定員】 12名 ※申込人数が5名以下のときは中止になる場合があります。

【参加費】 1名 6,600円<大阪支部会員 1名 3,300円> (税込・テキスト代込)

【申込方法】 ユーザ協会大阪支部ホームページにあるweb申込みフォームよりお申込み下さい。

URL <https://www.pi.jtua.or.jp/osaka/>

申込受付後、連絡責任者の方へ受付案内と請求書を送付いたします。



【申込締切】 2023年5月25日(金) ※先着順、定員になり次第締切

【注意事項】 ●申込受付後、上記締切日以降のキャンセルは請求相当額を申し受けます。
●一度ご入金いただいた費用は返金出来かねますのでご了承下さい。

お問合せ先 (公財)日本電信電話ユーザ協会 大阪支部 事務局
TEL 06-6534-8618 MAIL osaka@jtua.or.jp