

滋賀支部 2021年度 電話対応コンクール 募集要項・スケジュール！



電話対応コンクール問題が発表されました！
皆様からのご応募をお待ちしております！

- **申込期間**：2021年6月7日(月)～6月25日(金)
- **申込方法**：ユーザ協会滋賀支部ホームページにある
エントリーフォームよりお申し込み下さい。
(URL: <https://www.pi.jtua.or.jp/shiga/>)
別途ご案内させていただきます。
- **予選期間**：2021年7月5日(月)～7月21日(水)
10:00～12:00 /
13:00～17:00 *土・日除く
※ご希望の時間にエントリーして下さい。
- **予選方法**：参加者が事前に申し込まれた電話番号に
接続し、対応内容を審査します。
(電話録音(職場に居ながら)方式)
- **参加費用**：1名 3,300円(税込)
滋賀支部会員 **無料** (1事業所20名まで)
*20名以上参加の場合はご連絡下さい。
- **対応問題**：情報誌テレコム・フォーラム4月号及び
ユーザ協会滋賀支部ホームページ
(URL: <https://www.pi.jtua.or.jp/shiga/>)
に掲載されています。
- **その他** 「審査結果シート」1名 1,000円(税別)
ご希望の方は予選エントリー時にお申し込み
下さい。
- **問合せ先**：(公財) 日本電信電話ユーザ協会 滋賀支部
TEL 0120-20-6660
メール shigatiku@jtua.or.jp

■ チャレンジセミナー

- (初めて参加される方は、午前・午後両方受講してください)
- 5月25日(火) 草津市民交流プラザ (南草津会場)
 - 5月26日(水) ひこね燦パレス (彦根会場)
 - 5月27日(木) 大津市ふれあいプラザ (大津会場)

■ 予選 (電話録音(職場に居ながら)方式)

- 7月5日(月)～7月21日(水) *土・日除く

■ 地区大会 対策セミナー

- (地区大会へ参加される選手、指導者の方向けのセミナーです)
- 8月5日(木) 草津市民交流プラザ (南草津会場)

■ 地区大会

- 北エリア 8月25日(水) 栗東芸術文化会館「さくら」
- 南エリア 8月26日(木) 栗東芸術文化会館「さくら」

■ 県大会 対策セミナー

- (県大会へ参加される選手、指導者の方向けのセミナーです)
- 9月16日(木) 大津ふれあいプラザ

■ 滋賀県大会

- 9月30日(木) 栗東芸術文化会館「さくら」

■ 全国大会 北海道札幌市

- 11月2日(火) 札幌コンベンションセンター

2021年度 オンライン研修スケジュール一覧

2021年5月 若手社員	2021年6月 若手社員	2021年7月 若手社員	2021年8月 若手社員	2021年9月 中堅/管理者
■電話応対力向上 ・電話応対の基本 ・第一声の名乗り ・声の印象を高める ・好感度の高い応対 ・ロールプレイング	■Eメール強化 ・メール対応の留意点 ・メール作成の基本 ・メール実践ワーク	■メンタルヘルス ・ストレスの要因と反応 ・良いストレスと悪いストレス ・ピリフチェンジ ・ストレスパターン ・ストレス解決法紹介	■仕事のすすめ方 ・報連相の重要性 ・報連とPDCA ・指示の受け方 ・ロールプレイング	■教え方 ・教えるとは ・教え方のコツ ・ケーススタディ ・ロールプレイング

2021年10月 中堅/管理者	2021年11月 全般	2021年12月 中堅/管理者	2022年1月 全般	2022年2月 管理者	2022年3月 全般
■フィードバック ・コーチングの基礎 ・指導に必要なフィードバック ・タイプ別指導 ・ロールプレイング	■円滑なコミュニケーション ・コミュニケーションとは ・聴くスキル ・話すスキル ・ロールプレイング	■リーダーシップ ・チームとグループの違い ・リーダーシップとは ・フォロワーシップ ・合意形成の重要性 ・合意形成ワーク	■クレーム対応 ・クレームとは何か ・クレーム対応のプロセス ・ロールプレイング	■ほめ方・叱り方 ・ほめる・叱る ・ほめ方ポイント ・叱り方ポイント ・部下を育てる ・指導のポイント ・ロールプレイング	■高齢者対応 ・高齢者の現状 ・高齢者の特性理解 ・高齢者対応方

5月開催研修 「若手社員」向け

開催日 **2021年5月17日(月)**
 13:30～17:00
 受付開始 4月5日(月) 受付開始
 定員 20名 ※定員になり次第締切
 参加費 **滋賀支部会員様無料**
 申込方法 滋賀支部HPからお申込みください。

■研修はZ o o mによるオンライン研修となります。

■研修の詳細およびエントリー方法については、開催前月の滋賀支部ニュースおよびHPでご案内します。

メールアドレスの登録にご協力をお願いします

平素は格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。
 ユーザ協会では、会員の皆様にセミナーや研修等の情報を速やかに
 お届けできるよう、また更なるサービス向上を目的として、
 会員の皆様へ、メールによる情報の配信を行います。

つきましては、下記URLまたはQRコード
 からメールアドレスのご登録をお願いします。



<https://forms.gle/AspKijSN8qJpTw4W8>

●ご登録いただきたい内容●

- ①御社名 ②連絡者様ご氏名 ③メールアドレス ④ご住所
 ⑤連絡先電話番号 ⑥支部名 【滋賀支部を選択してください】