

電話対応コンクール「事前勉強会」及び「ヴォイストレーニング」 ～ オンライン 録画配信 ～ のご案内

日頃よりユーザ協会の事業にご支援、ご協力を賜り誠にありがとうございます。
今年度の電話対応コンクールの問題解説から、問題を考える上でのポイントなど分かりやすく説明する「電話対応コンクール 事前勉強会」及び「ヴォイストレーニング」を下記の通り開催します。
尚、今年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、開催方法を従来の集合形式から「オンライン録画配信方式」に変更して実施することとします。

	配信日(7月)	主催地区協会	講師	申込締切日
事前勉強会	8日～9日	上野・東京東	角脇 さつき氏 (株)プロフェッショナルアカデミー)	6月26日(金)
	12日～14日	新宿・池袋・多摩中央	伊藤 康子 氏 (B-コミュニケーション(株))	
	15日～18日	港・東京南・武蔵野中央・西東京	臼井 奈美 氏 (株)マナフィス)	
	20日～21日	千代田・東京中央	白井 裕美 氏 (B-コミュニケーション(株))	
ヴォイストレーニング	5日～7日	全地区協会	高橋 珠実 氏 (B-コミュニケーション(株))	
	10日・22日		角脇 さつき氏 (株)プロフェッショナルアカデミー)	

1. 【共通事項】電話対応コンクール「事前勉強会」「ヴォイストレーニング」

- 実施方法 オンライン配信の映像を職場や自宅等のPC 端末やモバイル端末から視聴することができます。配信期間内であれば、都合の良い時にいつでもアクセスして視聴することができます。
(24時間何度でも視聴可能)
- 視聴環境
 - ・ユーザ協会東京支部 HP が視聴可能であること。
 - ・動画を視聴するには、最新のバージョンのブラウザ、オペレーティングシステムをご使用下さい。
ブラウザ: Google Chrome、Firefox、MS Edge、Internet Explorer、Safari
オペレーティングシステム: Windows 8.1 以降、Mac OS 10.15 以降
- 受講料 無料
- 参加対象 【事前勉強会】ユーザ協会 東京支部エリア内の電話対応コンクールに出場予定の会員及び一般の方
【ヴォイストレーニング】ユーザ協会東京支部エリア内の会員及び一般の方
- 申込方法 ユーザ協会東京支部ホームページよりお申し込みください。
ユーザ協会東京支部 <https://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/> ⇒ イベント情報 ⇒ 電話対応コンクール
又は 申込みフォーム <https://business.form-mailer.jp/fms/68169261116157>
 ※1 1度の申し込みで5名まで登録できますが、6名以上を希望される場合は複数回の申し込みをお願いします。
 ※2 視聴には「ログインID」と「パスワード」が必要です。
 (申込み時に連絡責任者のメールアドレス宛に送られる自動返信メールにて「ログインID」と「パスワード」ならびに視聴方法をご連絡致します。
 パスワードは8桁になります。(パスワード(例): 20JB OOOO)
 申込時に、各人パスワードの【下4桁】を指定願います。 20JBは共通です
- 締切日 6月26日(金)
- その他
 1. 1度のお申し込みで、全日程の配信を視聴可能です。ご希望の配信を視聴下さい。
 2. 他地区協会の事前勉強会も視聴可能ですが、講師による指針の差異があることを予めご了承の上、視聴ください(正解はありませんので、視聴者各人にて判断し取捨選択願います。)
 3. ヴォイストレーニングは、電話対応コンクールに参加しない方も申込・受講が可能です。
 4. 参加者の追加・変更・キャンセルは、メール (ut-tokyo@jtua.or.jp) にてご連絡下さい。
ただしID等登録の関係上、**6/27(土)以降の参加者の追加・変更は、出来兼ねます。**
- 問合せ先 (公財)日本電信電話ユーザ協会 東京支部 TEL03-3740-9401 平日(9:00-17:00)
E-mail: ut-tokyo@jtua.or.jp

2.電話対応コンクール「事前勉強会」詳細

■配信日：各地区協会 表面を参照

■講師：各地区協会 表面を参照

■内容：1. 今年度の問題等について【視聴時間：約 1 時間】

- ・コンクールの審査基準と「目指すべき対応」のイメージ
- ・今年度の問題のねらいについて説明
- ・問題を考える際のポイントの説明

2. 3分間の対応イメージ【視聴時間：約 1 時間】

- ・「佐藤誠」様の例で模擬対応者とのロールプレイング音源を使いワンポイントアドバイス

3.「ヴォイストレーニング」詳細

■配信日：7月5日（日）～7日（火）【視聴時間：約 1 時間】

■講師：高橋 珠美 氏（B-コミュニケーション㈱）

■内容：1. ヴォイストレーニング基礎

(1) 発声の基礎

- ①発声の仕組み（a：腹式呼吸、b：発声練習）
- ②発音を構成する要素（日本語の発音）

(2) 会話の中で、気持ちを伝えるテクニック

- ・大きさ、明るさ、テンポ
- ・アクセントをつけてみる
- ・イントネーション・抑揚をつけてみる（※積極的な印象を伝えてみる）
- ・強調してみる（※緩急をつけてみる）

2. 安心感・信頼感を与える話し方トレーニング

(1) 実践トレーニング

- ①第一印象の重要性～好印象を与える第一声
 - ・好印象を与える第一声（最初の 15 秒が勝負です）
- ②ペアトレーニング
 - ・目を閉じて聞く
 - ・お辞儀をしてみる

■配信日：7月10日（金）、22日（水）【視聴時間：約 1 時間】

■講師：角脇 さつき 氏（㈱プロフェッショナルアカデミー）

■内容：1. 電話対応における声と話し方に求められる要素

2. ヴォイストレーニングの基礎

(1) 発声の基礎

- ・発声の仕組みを理解し、正しい姿勢、呼吸方法、口の開け方などを学ぶ

(2) 内容を伝える話し方のポイント

- ・明瞭な発音、イントネーション、メリハリのつけ方など、聞き取りやすく理解しやすい話し方のポイントを理解する。

(3) 心を伝える声の表現力のポイント

- ・共感・受容や気持ちを伝え、お客様との距離感を近づける声の表現力のポイントを理解する。

3. 実践トレーニング

- ・第一印象を良くする第一声とオープニング ・最後の余韻を作るクロージング
- ・丁寧で安心できる会話づくり

プライバシーポリシー（プライバシーに関する公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の確約）
公益財団法人日本電信電話ユーザ協会は、常日頃より関係者の情報を厳正に管理し、プライバシー保護に努めています。ユーザ協会は、関係者様の個人情報とは当協会の定款に基づく事業目的以外には、使用致しません。