

各位

(公財) 日本電信電話ユーザ協会  
千歳恵庭地区協会  
会長 瀧澤 順久

## 「2021 年度 電話対応コンクール事前講習会」のご案内について ～自分らしく輝く最初の一步～

拝啓、

平素はユーザ協会事業活動に格別のご支援とご協力を賜り厚く御礼申し上げます。

「電話対応コンクール事前講習～自分らしく輝く最初の一步～」を開催します。

時節柄、お忙しい時期かと存じますが、多数ご参加くださいますようご案内申し上げます。

敬具

### 記

- 開催日時 2021 年 5 月 24 日 (月) 13:30～16:30
- 開催場所 千歳商工会議所 3F 簿記研修室 (千歳市東雲町 3 丁目 2-6)
- スケジュール等 裏面を参照願います
- 講師 岡田 友子 氏 (株式会社岡田プランニング 代表取締役)  
山崎 美佳 氏 (株式会社ビーグライド 代表取締役)
- 申込締切 2021 年 4 月 28 日 (水) 10 名
- 申込方法 協会HP「2021 年度電話対応コンクール事前講習会お申込みフォーム」より登録  
願います  
※トップページ「支部会員専用ページ」⇒「2021 年度電話対応コンクール事前  
講習会【千歳開催】」よりアクセスしてください。  
協会ホームページ URL : <https://www.pi.jtua.or.jp/hokkaido/>
- 参加料 ユーザ協会会員 : 無料 / 一般 : 3,300 円 (税込)
- 振込期限 2021 年 5 月 10 日 (月) ※振込手数料はご負担願います
- 振込先口座名 口座番号等 北洋銀行 千歳中央支店 普通 0571923  
口座名義 (公財) 日本電信電話ユーザ協会 千歳恵庭地区協会
- 主催 (公財) 日本電信電話ユーザ協会 千歳恵庭地区協会

### 11. 新型コロナウイルス感染防止対応について

講習にご参加いただく皆様への感染予防のため、以下の事項に関してご理解・ご協力の程宜しくお願い致します。

#### (1) 体温測定について

講習にお越しいただく際は、各自検温をお願いします。また、講習会場においても、検温 (非接触) を実施します。

万が一発熱がある場合は受講をお控えいただくこととなりますので、予めご了承願います。

#### (2) マスクの着用について

講習会場において、受講者の皆様にはマスクの着用をお願い致します。

#### (3) 手指の消毒について

講習会場には消毒液を据え置きますので、入退室の際にご利用ください。

## 12. その他

新型コロナウイルス感染拡大に伴い、今後の状況によっては開催方法（集合⇒リモート）が変更となる場合がありますので、予めご了承ください。

なお、詳細につきましては、別途送付いたします「受講票」にてご案内させていただきます。

### 【スケジュール・研修内容】

電話対応コンクールに初めて参加される方から経験豊富な方まで、日常の業務で輝くためのヒントや問題のねらいや事前準備、テクニックをお伝えします。

#### 1. 電話対応コンクールとは（日常で輝く）

##### (1) コンクールの意義

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います。問題に取り組むことで、課題に合わせた対応能力を磨くポイントを育みます。

##### (2) 参加するとどんな力がつくのか

- ・「自己と他者」による相互理解を深め臨機応変に対応できる対話能力
- ・『歩み寄り』によって、お客様の心に寄り添いながら、必要なやり取りを行う
- ・気持ちの言語化、思いの共有化、営業スキル、説明能力
- ・分かりやすく簡潔に話を組み立てる力や肯定的な表現法

##### (3) 日常の業務とのかかわりはあるのか

- ・どんな職業や人間関係にも役立つ
- ・クレーム処理能力や営業能力、臨機応変な対応の能力の向上
- ・一人一人に合わせた対応能力が身に付く

#### 2. 今年度の問題について（コンクールで輝く）

##### (1) テーマ、ねらい、ポイントを確実に押さえる

##### (2) 事前準備（状況設定の確認と整理）

##### (3) 普段の業務で意識すること 1【テクニカル】

- ・『聴き取る能力』を養う内容（質問の仕方）
- ・話の組み立て方や伝える能力を養う
- ・『できること』と『できないこと』を素早く見極める力をつける
- ・自己の声質を知る（問題に応じたキャラクター設定や吃音チェック）
- ・マニュアルを超える対応

##### (4) 普段の業務で意識すること 2【メンタル】

- ・自己理解を深める
- ・相手の真意を読み取る
- ・心に寄り添う対応とは
- ・誠実な対応(自己開示・タイプ別感情表現の仕方)
- ・傾聴能力の向上（聴く力・カウンセリング法）

##### (5) 多くのケースを想定して練習すること

【本件に係るお問合せ先】

(公財)日本電信電話ユーザ協会 千歳恵庭地区協会（担当：村田・戸来）

電話：011-212-5023 ファクス 011-280-2947