

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

「電話対応コンクールチャレンジセミナーライブ中継」のご案内について

拝啓 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

日頃よりユーザ協会事業活動につきまして、格別のご理解とご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、ユーザ協会では下記のとおり、「電話対応コンクールチャレンジセミナー」を開催致します。本セミナーは、電話対応コンクールへ参加を予定されている皆様へコンクールの問題のポイント等をいち早く解説するセミナーです。当日は、札幌の会場からライブ中継により自席の PC で視聴して頂きます。講師の方は、全国大会で上位入賞者を多数指導されている講師ですので時節柄、大変お忙しいことと存じますが、多数お申込みくださいますようお願い申し上げます。

敬具

記

1. 開催日時 平成 30 年 4 月 27 日 (金) 9 : 30~12 : 00
2. 配信先 URL <http://www.jtua-hk.org/> (公財) 日本電信電話ユーザ協会北海道支部 HP
別途、視聴用の「ログイン ID」「パスワード」を送付致します。
3. 視聴 NW 条件
 - ・ 御社ネットワーク環境で、公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会のホームページ (<http://www.jtua-hk.org>) が閲覧できること。
 - ・ 「YouTube ライブ」を使用した配信のため、御社ネットワーク環境で、YouTube サイトが閲覧できること。
4. 講師 (株)B-コミュニケーション チーフインストラクター 伊藤 康子 氏
5. カリキュラム 別紙 1 を参照願います。
6. 申込期限 平成 30 年 4 月 17 日 (火)
7. 受講料 2,000 円 (税込) /1 名
8. 申込方法 別紙 1 「申込書」を FAX にて 4 月 17 日 (火) まで送付願います。
また、受講料につきましては、4 月 20 日 (金) までに振込願います。
振込口座 : 北洋銀行 千歳中央支店
口座番号 : (普通) 0571923
口座名義 : 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 千歳恵庭地区協会
ガイ) ニホンデンシテンクウザキョウカイ チトセエワチキョウカイ

【別紙1】

申込書

(送付先 FAX :011-280-2947)

事業所名等	
連絡責任者 (連絡電話番号)	
所属・役職等	
申込氏名 (複数名記入可)	フリガナ ・ _____ (男・女) フリガナ ・ _____ (男・女) フリガナ ・ _____ (男・女)

申込頂きました個人情報、本セミナーの運営に限り利用することとし、厳重に管理します。

「電話対応コンクールチャレンジセミナー カリキュラム」

時間	項目	内容
10分	<オリエンテーション>	・研修目的、スケジュール説明
30分	<コンクールに参加する意義> ・電話対応コンクールとはコンクール参加までのステップ ・コンクールへの取組から学ぶ事	・平成30年度電話対応コンクールのスケジュール ・コンクール（テープ審査、地区大会）までに準備しておく事
110分	<今年度の問題> ・問題のねらい ・問題を考える上でのポイント ・トークの流れを考える	・今年度の問題のねらいについて解説 ・問題を考える際のポイントの説明 ・スクリプトに頼らない「会話力」を高めるためのポイント
30分	<まとめ・質疑応答> ・コンクールへの取組と日常業務への活かし方 ・今日からできる練習方法	・コンクールでの学びを、自身の業務に活かすための方法 ・練習方法の紹介（自己トレーニング）

*カリキュラムの内容が一部変更となる場合がございますがご了承願います。

【別紙1】 平成30年度電話対応コンクールチャレンジセミナー カリキュラム

研修目的 : コンクールの問題を考える上でのポイントを学ぶ
 コンクールに向けてのトレーニング方法を習得する

日 程 : 平成30年4月27日(金) 午前 選手コース・午後 指導者コース (各3時間)

<選手コース>

時間	項目	内容
10分	■オリエンテーション	・研修目的・スケジュール説明
30分	コンクールに参加する意義 ・電話対応コンクールとは ・コンクール参加までのステップ ・コンクールへの取組みから学ぶ事	・平成30年度電話対応コンクールのスケジュール、ユーザ協会主催の事前講習会などについての紹介 ・コンクール(テープ審査、地区大会)までに準備しておく事
110分	今年度の問題 ・問題のねらい ・問題を考える上でのポイント ・トークの流れを考える	・今年度の問題のねらいについて解説 ・問題を考える際のポイントの説明 ・スクリプトに頼らない「会話力」を高めるためのポイント
30分	まとめ・質疑応答 ・コンクールへの取組みと日常業務への活かし方 ・今日からできる練習方法	・コンクールでの学びを、自身の業務に生かすための方法 ・練習方法の紹介(自己トレーニング)

<指導者コース>

時間	項目	内容
10分	■オリエンテーション	・研修目的・スケジュール説明
50分	コンクール選手育成にあたって ・指導者としての心構え ・指導力を高めるポイント ・育成の仕組み作り	・選手育成 ・コンクール(テープ審査、地区大会)までに準備しておく事 ・社内選考の際のポイントなど社内で行き組める育成の方法
90分	今年度の問題 ・問題のねらい ・指導者として押さえるポイント ・トークの流れを考える	・今年度の問題のねらいについて解説 ・問題を考える際のポイントの説明 ・「会話のフロー」を作るためのポイント
30分	まとめ・質疑応答 ・トレーニング方法 ・質疑応答	・コンクールでの学びを、自身の業務に生かす ・質疑応答

平成30年度 電話対応コンクールスケジュール(予定)

凡例 案内:△ 締切:▲ 実施:◎ 結果通知:□

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月
チャレンジセミナー	▲◎ 13 27							
事前講習会	△ 上旬	▲◎ 7 17						
録音審査		△ 中旬	▲ 中旬	◎ 2-6	□ 上旬			
札幌地区会場審査					△ 上旬	◎ 7		
パワーアップ研修						△◎ 7 14		
北海道大会						△ 7	◎ 5	
全国大会							△▲ 上旬 中旬	◎ 22