

2022年度電話対応コンクールチャレンジセミナー 【オンライン録画配信】のご案内

本セミナーは、今年度出題される「電話対応コンクール問題」のねらいやポイントに焦点を当て、初めてチャレンジする方もコンクールに参加するための準備や心構え等について解りやすく解説致します。尚、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から昨年度に引き続き、「オンライン録画配信方式」で実施致します。また、今年度は選手・指導者合わせて1コースでの実施となります。

1. 配信期間及びカリキュラム

配信期間	内容（予定）	予定時間
2022年5月17日（火） 9:00（配信開始） 2022年5月31日（火） 17:00（配信終了） ※上記の期間内は24 時間視聴できます	■オリエンテーション ・電話対応コンクールが望む「良い対応」とは ・昨年度の振り返りから	15分
	1. 電話対応コンクールについて (1)問題発表から全国大会まで (2)コンクールに参加することで もたらされるもの	15分
	2. 今年度の問題について (1)問題のねらい (2)問題を考える上でのポイント (3)状況設定（応対者の立場と役割） (4)様々なお客様をイメージしよう (5)対応の流れを組み立てる オープニングからクロージングまで	45分
	3. 対応のスキルアップ（練習のステップ）	15分

2. 実施方法 YouTubeZOOMでの配信を予定しています。インターネットに接続できる環境があれば、オンラインセミナー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。

※YouTubeで配信予定でしたが、ZOOMでの配信へ変更しました

3. 視聴環境 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 Explorer11、Safari
オペレーティングシステム: Windows10、Mac OS 10.15 以降

4. 講 師 B-コミュニケーション株式会社 伊藤 康子 氏

5. 参加費 無料

6. 参加対象 東京・山梨支部でのコンクール参加を検討されている方、及び指導者

7. 申込人数 1社あたりの申込人数に制限は設けておりません

8. 申込方法 [申込フォーム](#)よりお申込下さい。

※ご視聴予定の方全員分お申込みください。1度の申込で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込をお願いいたします。

※視聴用のURL等は、5月12日(木)までに連絡責任者宛にメールにてお知らせいたします。

※連絡責任者様も視聴を希望される場合には、参加者としてもお申込下さい。

9. 申込締切 2022年5月6日(金) **2022年5月27日(金)** ※申込締切を延長しました

10. 問合せ先 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 東京支部 事務局
TEL: 03-6275-0831 Email: ut-tokyo@jtua.or.jp

