

2024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、電話対応コンクールの概要、今年度の「電話対応コンクール問題」のねらいやポイント、問題への取り組み方や電話対応コンクールに向けた練習の進め方について解説を行います。初めて電話対応コンクールにチャレンジしようとお考えの方にもわかりやすく説明していきます。また、昨今のコンクールの共通テーマと言える「AIにはできない対応」についてのヒントも触れていきます。

1. 研修内容

内容(予定)	予定時間
■オリエンテーション ・電話対応コンクールとは ・問題発表から全国大会まで ・対応のルールを知っておこう	10分
1. コンクール問題を考えるにあたって ・AIと電話対応 ・電話対応コンクールが目指す対応の姿 ・コンクールに参加することで得られるスキル	15分
2. 今年度の問題について (1)問題のねらいとポイント (2)問題を理解するために (3)状況設定(対応者の立場と役割) (4)伝えるべき内容、伝えなくても良い内容 (5)訊きだす時のポイント (6)「スクリプト」をどうとらえるのか	35分
3. 電話対応コンクールに向けてのスキルアップ (1)出場を決めたらすぐに始めること(基本対応スキルを磨く) (2)問題の設定にそった対応者のイメージ(基本の流れ) (3)プロットに沿った対応 (5)こんなときどうする?を考える	30分

2. 講師

B-コミュニケーション株式会社 伊藤 康子 氏

3. 参加対象

東京・山梨支部での電話対応コンクール参加を検討されている方等

4. 実施方法

オンライン配信 (Zoom)

- ・オンライン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、いつでも何回でも視聴することができます。
- ・視聴用URL、パスワードは、申込フォームで申し込みいただくと自動返信メールで送付されます。

5. 配信期間

4月24日(水) 9:00 ~ 5月2日(木) 17:00 (土日祝日含む)

※上記の期間内はいつでも視聴できます。

6. 参加費

無料

7. 申込期間

4月8日(月)~4月30日(火) (土日祝日含む)

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。

※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。