

## 《東京・山梨・神奈川支部 対象》

# 2026年度 電話対応コンクール『チャレンジセミナー』のご案内 ～オンライン録画配信～

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。  
また、社内の指導者のために、ロールプレイングの進め方などの指導のポイントも解説いたします。

### 1. 研修内容

内 容 (予定)	予定時間
■電話対応コンクールへのアプローチ (初めての方へ)	10分
1. コンクール問題を考えるにあたって ① 生成AIにはできない電話対応とは ② 電話対応コンクールが目指す対応の姿 ③ コンクールに参加することで得られるスキル 「想像力」「表現力」「傾聴力」「質問力」「説明力」	10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 状況設定 (応対者の立場と役割) ③ お客様のイメージをふくらませる ④ 今回の対応の着地点	15分
3. 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 会話を組み立てるポイント ③ 指導にあたってのポイント	40分
4. 選手の皆様へメッセージ	

### 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・神奈川支部での電話対応コンクール参加を検討されている方、その方の指導者等 ※他支部でコンクールに参加予定の方はお申込をお控えください。

### 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、申込み受付完了時の自動返信メールで送付されます。

### 5. 配信期間

4月28日(火) 9:00 ~ 4月30日(木) 17:00

5月 7日(木) 9:00 ~ 5月11日(月) 17:00

※上記の期間内は土日祝日含み いつでも視聴できます。

### 6. 参加費

無料

### 7. 申込方法

5月8日(金)までに ユーザ協会 東京支部 ホームページ内の  
[申込フォーム](#) 又は 右 QRコードよりお申込みください。

東京支部 ホームページ ⇒ <https://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/>

※ご視聴予定の方全員分お申込みください。

連絡責任者様も視聴を希望される場合は、参加者としてお申込下さい。

