

第55回(平成28年度) 電話対応コンクールのお知らせ

(公財)日本電信電話1-サ 協会
千葉支部

電話対応コンクールは、正しく美しい日本語を守り伝えるとともに、CS（顧客満足）向上を目指した電話対応の技能を競い合います。日頃の電話対応教育・研修の集大成としてその成果を競い、各企業の電話対応とトーク技術のレベルアップを図る目的で毎年実施しています。参加者は、毎年設定されます競技問題（4月1日発表）に取り組み、電話対応サービスの技能を競い合います。
※千葉支部ホームページ URL <http://www.chiba-user.com/>

年間スケジュール(予定)：事前勉強会から全国大会までの流れ

A ■事前勉強会「問題解説研修」

- 開催日 ①5月24日(火)NTT幕張ビル(海浜幕張)
②5月25日(水)NTT幕張ビル(海浜幕張)
③6月3日(金)NTT柏ビル
④6月8日(水)NTT銚子ビル
- 時間 13:00~17:00 (全開催日共)
- 参加費用 無料(1事業所何名でも参加可能)
- 目的
「電話対応コンクール地区大会」に参加を予定されている方を対象に、「電話対応コンクール」に出場するための心構えや今年の問題の解説、対応スクリプト作成等について習得します。
- 内容
 - コンクールの概要
 - 今年の問題の設定(テーマ・状況設定)
 - 問題のねらい
 - 対応のポイント
 - 対応スクリプトの作り方
 - 今年の問題でスクリプトを作る際に気を付ける事を知る
 - 電話対応で気をつけたい言葉と声の出し方
 - 日常においての練習アドバイス

B ■事前勉強会「収録直前研修会」

- 開催日 ①6月29日(水)②6月30日(木)
③7月1日④4日⑤5日⑥6日
⑦7日⑧8日⑨11日⑩12日
⑪13日⑫14日⑬15日⑭19日
⑮7月20日
- 時間 13:00~17:00
- 場所 ⑫以外NTT幕張ビル(海浜幕張)
⑫のみ NTT柏ビル(予定)
- 参加費用 どなたでも、無料でご参加いただけます。
- 目的
各自で作成した「対応スクリプト」のブラッシュアップ及び本番に向けて表現テクニックを習得します。
- 内容
 - 各自で作成したスクリプトによる対応指導
 - 講師から対応スクリプトチェックとワンポイントアドバイス
 - 表現テクニック指導
 - 県大会で使用する模擬電話機を使用した対話練習

C ■ 応 対 収 録

- 開催期間 7月19日(火)~8月2日(火)
- 実施場所 参加者の職場又は自宅
- 参加資格 どなたでも参加いただけます。
- 参加費用 一般の方：4,800円(税込)/お一人
会員事業所：無料
◆但し1事業所参加人数10名様迄無料とし、10名を超える場合は、お一人5,000円(予定)をご負担願います。
- 内容(流れ)
 - 参加者は、「模擬対応者(弊会が委託した)」に、収録日(競技日時)を予約をしていただきます。
 - 収録日当日、お客様役の模擬対応者から本番に備え、注意事項の電話があります。
 - 本番、選手から模擬対応者に電話をかけて応対収録をします。※携帯電話はご遠慮願います。
 - その内容を録音し、地区審査会にて審査員による審査を実施いたします。

■地区審査会

- 開催日 9月1日(木)
- 内容 複数の審査員によるテープ審査により、地区協会別に代表を選出し、千葉県大会出場者(50名)を決定します。

■県大会前勉強会

- 開催日 9月13日(火)・15日(木)
9月20日(火)・21日(水)
9月26日(月)
- 内容
 - 県大会出場者を対象に対応スクリプトの見直し優勝を目指した総仕上げ
 - 高度な表現テクニック習得
 ◆県内複数箇所で開催予定

■県大会

- 開催日 10月13日(木)
- 出場者 各地区代表50名と前年度優勝者1名の計51名
- 記事 優勝者は全国大会に千葉県代表として推薦します。

■全国大会

- 開催日 11月18日(金)
- 会場 NHK大阪ホール(大阪市中央区)
- 内容 全国各都道府県代表選手により、全国No.1を決定します。

◆詳細のご案内は随時、テレコム・フォーラム同梱チラシ・ホームページ・メールマガジン等でお知らせを予定しています！！