

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)：全国大会までの流れ

■問題解説研修

- 開催日 5月17日(水)NTT幕張ビル(海浜幕張)
5月18日(木)NTT幕張ビル(海浜幕張)
5月25日(木)NTT柏ビル
5月30日(火)NTT銚子ビル
- 時間 13:00~17:00(全開催日共)
- 参加費用 どなたでも無料で参加いただけます。
- 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
 - ①コンクールの概要
 - ②今年の問題の設定(テーマ・状況設定)
 - ③問題のねらい
 - ④対応のポイント
 - ⑤対応スクリプトの作り方
 - ⑥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
 - ⑦電話対応で気をつけたい言葉と声の出し方
 - ⑧日常における練習アドバイス

■収録直前研修

- 開催日 6月20日(火)~23日(金)
6月26日(月)~28日(水)
6月30日(金)
7月3日(月)~7日(金)
7月10日(月)
- 時間 13:00~17:00
- 場所 NTT幕張ビル(海浜幕張)
※7/10のみ NTT柏ビル(予定)
- 参加費用 どなたでも無料で参加いただけます。
- 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
 - ①各自で作成したスクリプトによる対応指導
 - ②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
 - ③表現テクニック指導
 - ④県大会で使用する模擬電話機を使用した対話練習

■対応収録

- 開催期間 8月1日(火)~8月10日(木)
- 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：5,000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(税込)をご負担願います。
- 内容(流れ)
 - ①参加者は、「模擬対応者(弊会が委託した)」に、収録日(競技日時)を予約をさせていただきます。
 - ②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。
 - ③本番、選手から模擬対応者に電話をかけて対応収録をします。※携帯電話はご遠慮願います。
 - ④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 8月31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14日(木)・19日(火)
9月20日(水)・21日(木)
9月25日(月)
- 会場 NTT幕張ビル
- 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

■県大会

- 開催日 10月19日(木)
- 会場 千葉市内
- 出場者 各地区代表50名と前年度優勝者1名の計51名
※優勝者は全国大会に千葉県代表として参加します。

■全国大会

- 開催日 11月17日(金)
- 会場 新潟市民芸術文化会館(りゅーとぴあ)
- 内容 全国各都道府県代表選手により、全国No.1を決定。