

担当トレーナーより

## 2019年度の競技問題について



2019年度のコンクールでは「聴く力と伝える力で信頼アップ」をテーマとし、“**かかってきた電話を取次ぐ**”（名指し人不在時の応対）という設定で競技が行われます。例年のコンクールでは、商品等のお問合せへの応対、各種ご紹介やご提案、クレーム応対、営業活動等が題材として取り上げられることが多く、年度によって、選手それぞれの得意分野・不得意分野が分かれることがありました。これに対し今年度は、**幅広い業種・職種の方々に共通するビジネス電話応対の基本**が、題材に選ばれました。多くの方にとって馴染みやすく、取り組みやすい内容です。同時に、接戦となることが予想されます。

練習を通して得たスキルを、普段の電話応対の中で直接的に活かしやすい題材です。記念すべき令和元年の新しい思い出作り、応対技能向上、そして組織成長と感動体験のために、意欲的にチャレンジいただければ幸いです。コンクールまでの道のりを皆さまと一緒できることを楽しみにしております。

アイシービー・パートナー講師 竹内豊

**電話応対コンクールにチャレンジされる選手・サポーターの皆さまを  
アイシービー一同、全力で応援させていただきます！**