

各位

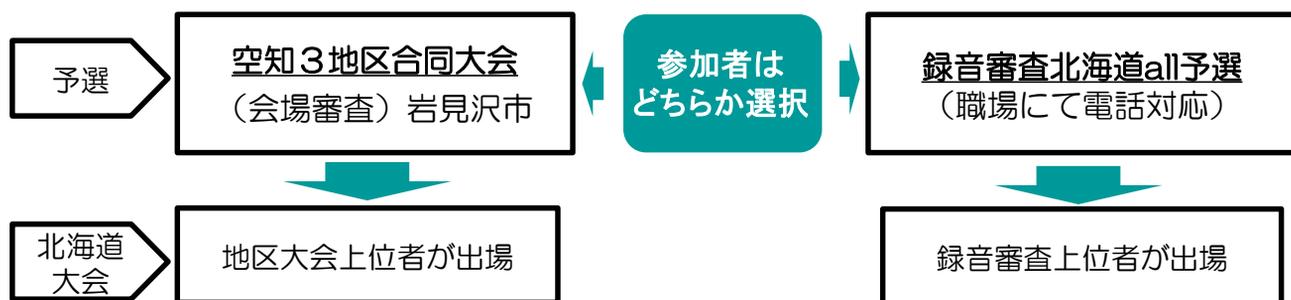
(公財)日本電信電話ユーザ協会  
 岩見沢地区協会 会長 向田甚市  
 南空知地区協会 会長 松原正和  
 中空知地区協会 会長 前田康吉

## 2019年度電話対応コンクール空知3地区合同大会 及び「録音審査北海道all予選」のご案内について

電話対応コンクールは、各企業の顧客満足度の向上に向けた人材育成を目的として毎年実施しております。昨年より実施しました、職場の自席から参加できる「録音審査北海道all予選」を並行して開催いたします。

参加されます方は「会場審査」若しくは「録音審査北海道all予選」のどちらかの大会を選んでご参加下さい。多くの皆様のご参加をお待ちしております。

### 事前研修後の各予選参加イメージ



なお、日程等については下記のとおりとなります。  
 皆さんの参加をお待ちしております！

## 記

### 1 事前研修 (地区協会主催)

- ①日 時 2019年7月10日(水) 13:30~16:00
- ②場 所 岩見沢市民会館「まなみーる」1階 リハーサル室2
- ③講 師 コーディアルスタッフ 岡部 祥子
- ④参加対象 どなたでも参加いただけます。
- ⑤参加料金 会員 : 無料  
 一般の方: 2,160円(税込) / 1名
- ⑥申込締切 2019年7月4日(木) 別紙申込書によりFAX願います。
- ⑦内 容 問題のポイント、コンクールへの対応、模擬演習等
- ⑧用意いただくもの ・2019年度の問題に応じたご自身で作成した「対応スクリプト」  
 ・筆記用具

裏面に続く

## 2、予選会（会場審査と録音審査のいずれかを選択していただきます）

### ■空知3地区合同大会（会場審査）

- ①日 時 2019年8月23日（金）受付13:30～  
開 会 14:00  
競技開始 14:30～  
審査（30分）、表彰式（30分）参加人数により時間変更有
- ②場 所 岩見沢市民会館「まなみーる」1階 多目的室
- ③参加資格 どなたでも参加いただけます（会員以外一般応募も承ります）
- ④参加料金 ・協会会員：無料  
・一般の方：3,240円（税込）／1名
- ⑤申込締切 2019年8月5日（月）別紙申込書によりFAX願います。
- ⑥競技内容 ・大会当日の受付時に競技順番を決定いたします。  
・競技対応時間は3分以内、越えた場合は減点となります。  
・模擬対応者のパターンは2パターン以上の複数を予定  
・大会表彰：優勝1名 準優勝1名 優秀賞2名  
\*優勝者に北海道大会への出場権が与えられます。

### ■録音審査北海道all予選（録音審査）

- ①審査実施日 2019年8月27日（火）10時から17時の間  
一人10分程度（説明時間等が含まれます）
- ②申込期間 2019年7月16日（火）～8月5日（月）
- ③申込方法 「電話対応コンクール予約システム」より登録願います。  
ユーザ協会北海道支部 HP（URL：<http://www.itua-hk.org/>）に掲載
- ④参加費 協会会員：無料 一般の方：3,240円（税込）／1名
- ⑤競技方法 (1)「電話対応コンクール予約システム」より申込まれた競技予約日時に指定された電話番号へ競技スタッフの「模擬対応者」から電話をかけます。  
説明後、競技を開始します。  
(2)競技対応時間は3分以内、超えた場合は減点となります。  
(3)運営にあたって  
・所用時間は10分程度となります  
・結果発表は9月上旬に連絡責任者の方へ協会より連絡いたします。  
・上位入賞者は9月27日（金）開催の北海道大会に出場していただきます。
- ⑥競技問題 ユーザ協会HP（<http://www.itua.or.jp/education/concours/>）にてご確認願います。
- ⑦審査等 (1) 審査基準(6項目)に基づき採点します（合計100点）  
(2) 競技結果のフィードバック  
・競技結果のフィードバック（無料）  
全体を通しての審査員講評及び競技の録音音声を今後の育成の参考として連絡責任者へフィードバック致します。

- ・個別評価シート（有料）

「個別評価シート」は、全体講評とは別に競技者毎の対応模様の評価シートを希望者のみ有料で承ります。

「電話対応コンクール予約システム」より審査申込に並行してお申込み願います。【会員：2,000円（税込） 一般の方：3,240円（税込）】

- ⑧その他 北海道大会へ出場される方については、遠隔によるパワーアップ研修を予定しております。日時と場所は別途連絡

### 3、予選後の日程について

①パワーアップ研修（地区協会主催）

- ・日 時 2019年9月中旬
- ・場 所 未定 \*出場者決定後、対象者へ通知予定
- ・講 師 コーディアルスタッフ
- ・参加対象 北海道大会出場者（空知3地区）

②札幌大会の見学研鑽（地区協会主催）

- ・日 時 2019年9月6日（金）
- ・場 所 ホテルモントレエーデルホフ札幌
- ・参加対象 北海道大会出場者（空知3地区会場審査 優勝者1名）

③北海道大会（北海道支部主催）

- ・日 時 2019年9月27日（金）
- ・場 所 札幌ガーデンパレス（札幌市）

④全国大会（協会本部主催）

- ・日 時 2019年11月22日（金）
- ・場 所 中野サンプラザ（東京都）

⑤全国大会研鑽研修 1名（空知3地区の北海道大会に出場された方から選考）

- ・期 間 2019年11月21日～11月23日（旅行日含む）
- ・場 所 中野サンプラザ（東京都）

### 4、コンクール専用eラーニングの開設について（北海道支部）

- ・初めて参加される方、事前研修に参加出来ない方は、eラーニング（全4回/10分程度）により分りやすく解説してますのでご活用下さい。
- ・ユーザ協会北海道支部HP（URL：<http://www.itua-hk.org/>）から、どなたでも何時でも視聴できますので是非ご覧下さい。

【カリキュラム】①「コンクールの意義」 ②「今年度の問題のテーマとねらい」  
③「問題の理解度チェック」 ④「これからの練習方法」

「eラーニング」 「録音審査北海道all予選」 問合せ先：北海道支部事務局 0120-20-6660

【別紙】

「2019年度 電話対応コンクール事前講習および空地3地区大会」

参加申込書

FAX番号 011-252-5476

会社等法人、個人名： \_\_\_\_\_

ご住所： \_\_\_\_\_

①事前研修会 申込締切り 7月4日（木） 実施月日7月10日（水）

連絡責任者名	所属部署・役職		連絡先電話番号	FAX番号	備考
研修参加者名	ふりがな	性別	連絡先電話番号	FAX番号	備考

②予選 注) 録音と会場の重複申込は不可となります。

■録音審査 (チェック)  ⇒ 7月16日（火）から8月5日（月）北海道支部ホームページよりエントリー願います。

URL: <http://www.itua-hk.org/>

■会場審査 (チェック)  ⇒ 申込締切り8月5日（月）実施月日8月23日（金）  
下記事項を記入をお願いします。

連絡責任者名	所属部署・役職		連絡先電話番号	FAX番号	備考
研修参加者名	ふりがな	性別	連絡先電話番号	FAX番号	備考

【プライバシーポリシー】（公財）日本電信電話ユーザ協会は、日頃より会員企業様の情報を適正に管理し、プライバシー保護に努めております。本事業における企業ならびに社員等の皆様の個人情報は、当協会の寄付行為に基づく事業目的以外には、使用いたしません。

【空知3地区協会事務局】担当 山根、佐藤  
電話0800-800-3707（着信無料）土日祝、年末年始を除く9時から17時まで