

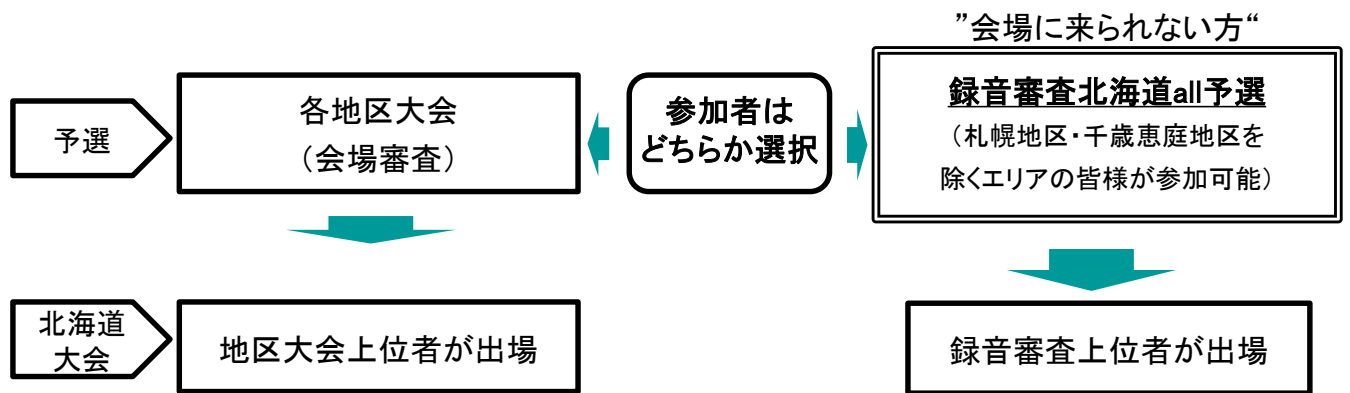
各位

(公財)日本電信電話ユーザ協会
北海道支部
支部長 岩田 圭剛

2019年度電話対応コンクール
「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、各企業の社員の電話対応と対応技能のレベルアップを通じて、顧客満足経営の推進を図るための人材育成を目的として毎年実施しています。

今年も、各地区大会の他に、職場の自席から参加できる「録音審査北海道all予選」を開催致します。
「各地区大会」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。



■録音審査北海道all予選(録音審査)

1. 申込期間 2019年7月16日(火)～8月5日(月)
2. 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.pijtua.or.jp/hokkaido/>) イベント情報に掲載します。
3. 参加費 ユーザ協会会員: 無料 一般の方: 3,240円(税込)
4. 録音審査
 - ① 競技期間 8月27日(火) 10時～17時 所要時間は1人10分程度
 - ② 結果発表 9月上旬に、連絡責任者の方へご連絡致します。
上位入賞者は、9月27日(金)に開催されます北海道大会へ出場して頂きます。
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運営スタッフの「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) 競技時間は、3分以内です。3分を超えた場合は審査員1名につき1点減点します。

6.競技問題 ユーザ協会HP(URL: <http://www.pijtua.or.jp/hokkaido/>)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

①競技結果のフィードバック

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。(無料)

②個別評価シート

「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。録音審査申込の際に「電話対応コンクール予約システム」よりお申込み願います。【会員:2,000円(税込) 一般参加者:3,240円(税込)】

8.その他 北海道大会へ出場される方を対象に、遠隔によるパワーアップ研修を9月10日(火)に予定しています。

■電話対応コンクール「eラーニング」の開設について

・初めて参加される方、事前勉強会に参加出来ない方は、eラーニング(全3回/10分程度)により解説していますのでご活用下さい。

ユーザ協会北海道支部HP(URL: <http://www.pijtua.or.jp/hokkaido/>)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。

1.電話対応コンクールの意義

・コンクールに取り組むことで身に付く力と審査基準

2.今年度の問題の解説と対策①

・コンクール問題のポイント

3.今年度の問題の解説と対策②「練習方法」

・お客様の問合せ事項

・これからの練習方法

■電話対応コンクール「Q&A」開設について

・今年度の電話対応コンクールチャレンジセミナー等での、質問事項をとりまとめた「Q&A」をユーザ協会北海道支部HP(URL: <http://www.pijtua.or.jp/hokkaido/>)に掲載しておりますので、ご活用下さい。