

2019年7月吉日

各 位

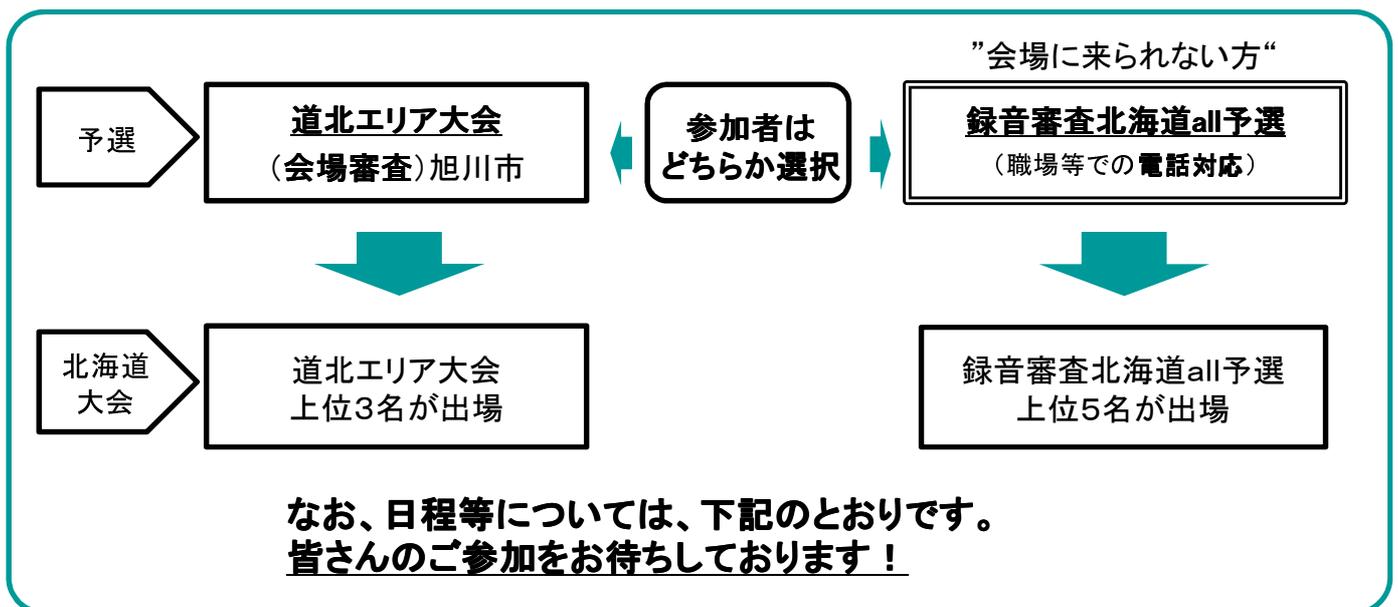
(公財)日本電信電話ユーザ協会
旭川地区協会 会長 大沼 克己
富良野地区協会 会長 荒木 毅
深川地区協会 会長 富岡 正幸
名寄地区協会 会長 藤田 健慈
士別地区協会 会長 鈴木 勉
留萌地区協会 会長 水戸 繁男
稚内地区協会 会長 今村 光壹

2019年度電話対応コンクール「道北エリア大会」 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、「道北エリア大会(会場審査)」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。

「道北エリア大会(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。



なお、日程等については、下記のとおりです。
皆様のご参加をお待ちしております！

記

電話対応コンクールへの参加は、『会場審査』・『録音審査』のいずれかでエントリーしてください

■事前研修

【集合研修】

- 1.日 時 **2019年7月23日(火) 13:15 ~ 17:00** ※受付13:00より
- 2.場 所 株式会社NTT東日本-北海道 北海道北支店
旭川市10条通10丁目 NTT10条ビル 1F セミナールーム

【遠隔研修】

- 1.日 時 **2019年7月25日(木)・7月26日(金)・7月29日(月)**
- 2.研修方法 会社にながら電話にて専門講師による個別研修を実施します。
(1)研修時間は、30分～1時間程度を予定しています。
(2)研修希望日およびAM/PMのどちらかを選択してください。
研修時間は、別途講師より連絡、調整させていただきます。
- 3.その他 (1)集合研修(7/23)に参加できない方が対象となります。
(2)競技問題をHP上から印刷しておいてください。

■道北エリア大会(会場審査)

- 1.日 時 **2019年9月3日(火) 13:30 ~ 17:00**
- 2.場 所 アートホテル旭川 2Fライラック (旭川市七条通6丁目 TEL:0166-25-8811)
- 3.競技内容 「電話対応コンクール問題」に基づき3分以内の電話対応を競技します。
- 4.競技問題 ユーザ協会HP(<http://www.jtua.or.jp/education/concours/>)にてご確認願います。

■共通項目

- 1.参加資格 どなたでも参加できます。
- 2.参加費用 **ユーザ協会会員:無料** / 一般の方:3,240円(税込)
- 3.申込方法 同封の「参加申込書」により、FAXにてお申込み下さい。
- 4.申込締切 **2019年7月16日(火)**
- 5.その他 ・道北エリア大会の上位3名の方は、**9月27日(金)**札幌ガーデンホテルで開催の北海道大会に出場していただきます。
・**表彰式終了後、懇親会を開催**します。

(『事前研修』・『道北エリア大会』 問合せ先: 大会事務局 0166-20-5400)

■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.pjtua.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.pjtua.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。

(『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)

■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。

(『eラーニング』問合せ先: 北海道支部事務局 0120-20-6660)

**2019年度（公財）日本電信電話ユーザ協会
電話対応コンクール 道北エリア大会
『事前研修（集合／遠隔）』及び『会場審査』参加申込書**

〈事業所様名〉

〈ご連絡先住所〉 〒 -

〈ご担当者様名〉

TEL : ()

〈事前研修及び大会参加者〉

参 加 者	(ふりがな) 氏 名	<input type="checkbox"/> 事前研修(集合)			
	()		<input type="checkbox"/> 7/25(木) AM/PM	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/> 7/26(金) AM/PM	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/> 7/29(月) AM/PM	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/> 会場審査 / <input type="checkbox"/> 録音審査		
	(ふりがな) 氏 名	<input type="checkbox"/> 事前研修(集合)			
	()		<input type="checkbox"/> 7/25(木) AM/PM	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/> 7/26(金) AM/PM	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/> 7/29(月) AM/PM	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/> 会場審査 / <input type="checkbox"/> 録音審査		
	(ふりがな) 氏 名	<input type="checkbox"/> 事前研修(集合)			
	()		<input type="checkbox"/> 7/25(木) AM/PM	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> 7/26(金) AM/PM			<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> 7/29(月) AM/PM			<input type="checkbox"/>		
		<input type="checkbox"/> 会場審査 / <input type="checkbox"/> 録音審査			

※参加内容に、点または○印をつけてください。

※『事前研修』については、(集合研修)か(遠隔研修)のどちらかを選択してください。

※『録音審査』の申込については、ユーザ協会北海道支部HPからの登録が必要となります。

(URL: <http://www.pijtua.or.jp/hokkaido/> 「イベント情報」)に掲載

・申込締切 : 2019年7月16日(火)

・FAX送信先 : 0166-29-0417

◆お手数ですがFAX送信後、到着確認の連絡をお願いします。

(『参加申込』問合せ連絡先: 大会事務局 0166-20-5400)

※プライバシーポリシー (プライバシーに関する公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の確約)
公益財団法人日本電信電話ユーザ協会は、常日頃より関係者様の情報を厳正に管理し、プライバシー保護に努めています。ユーザ協会は、関係者様のについて、当協会の定款に基づく事業目的には、使用いたしません。