

各位

(公財)日本電信電話ユーザ協会
札幌地区協会 会長 岩田 圭剛

2019年度電話応対コンクール 札幌地区大会のご案内

ユーザ協会では、各企業の電話応対と応対技能のレベルアップを図り、『お客様満足の向上』を目的として、「電話応対コンクール」を毎年実施しております。

今年のテーマは「聴く力と伝える力で信頼アップ」です。電話の取り次ぎにおいて、お客様が指名した人が不在の場合の電話応対がテーマです。

札幌地区大会は、一次審査(録音審査)・二次審査(会場審査)の二段階で実施します。

一次審査は、会社等から競技に参加できる「録音審査」形式で行い、二次審査へ出場する57名を選出します。二次審査は、57名の方が会場に集合して競技する「会場審査」形式で行い、北海道大会に出場する選手を選出します。

皆様の積極的な参加をお待ちしております。

記

1. 一次審査(録音審査)のご案内

今年度の録音審査も昨年と同じく、A・B 2つのグループに分けて実施致します。

別紙1「実施概要」・別紙2「Aグループ企業一覧」にてご確認願います。

(1) 参加資格・対象者等

① どなたでも参加いただけます。

但し、過去に全国大会で優勝・準優勝した方は、参加できません。

② 1企業(事業所)における参加人数の制限はありません。

(2) 申込期間 6月3日(月)～6月17日(月)

(3) 申込受付方法

「HP <https://www.pi.jtua.or.jp/hokkaido/> より登録願います。」

・トップページ「イベント情報」⇒「電話応対コンクール」⇒「【札幌】2019年度電話応対コンクール札幌地区大会のご案内」⇒「電話応対コンクール予約システム」よりご登録願います。

*予約システムの操作につきましては、「2019操作マニュアル」を参照願います

(4) 参加料

① 一般参加者 (1名 ¥3,240 税込)

別途、請求書を送付致しますので、6月28日(金)までにお振込み願います。

② 会員：無料 (参加人数に関わらず無料となります)

- (5) 一次審査（録音審査）の日程
- ① 競技期間
7月1日（月）～5日（金）の5日間で予約された競技日時で実施します。
競技の所要時間は、1人10分程度です。
 - ② 結果発表
7月下旬に、連絡責任者の方へ通知致します。
- (6) 競技方法等
「電話対応コンクール予約システム」より申込みされた競技予約日時にユーザ協会の「模擬対応者」から、指定された対応電話番号に電話して競技を開始します。
- (7) 審査
今年度の審査基準に基づき7月8日（月）～12日（金）の5日間で審査を行い、二次審査（会場審査）出場者57名を選出します。
- (8) 競技結果フィードバック及び「個別評価シート」の作成
- ① 競技結果フィードバック
今後の育成計画の参考に、全体を通じての審査員講評及び競技の録音音声を会社の連絡責任者の方へ、フィードバック致します。
 - ② 個別評価シートの作成
「個別評価シート」をコンクールの実施要領の評価方法に基づき作成します。希望者のみ有料で承りますので、「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。
「個別評価シート」は、連絡責任者へ送付します。
別途、請求書を送付致しますのでお振込み願います。

※ 個別評価シート料金 一般参加者：¥3,240（税込）、会員：¥2,000（税込）

2. 二次審査（会場審査）の概要

- (1) 競技開催日
2019年9月6日（金）
- (2) 開催場所
ホテルモントレエーデルホフ札幌（札幌市中央区北2条西1丁目）
- (3) 電話対応技能検定（もしもし検定）3級受験料の授与
電話対応コンクール札幌地区大会の「優勝者」「準優勝者」の2名に、2019年度電話対応技能検定3級の受験料（15,000円相当）を目録として授与致します。
(検定日等は別途周知させていただきます)

3. 一次・二次審査における音声データの利用について

昨年より取り組んでいますAIによる電話対応の可能性について、実証実験を進めるにあたり、審査の音声データを文字情報等として、活用する場合があります。個人を特定するような使用はありませんが利用の承諾を頂けない場合は、事務局へご連絡をお願い致します。

【本件お問い合わせ先】

(公財)日本電信電話ユーザ協会 札幌地区協会
事務局 戸来・高木・村田 電話 0120-20-6660

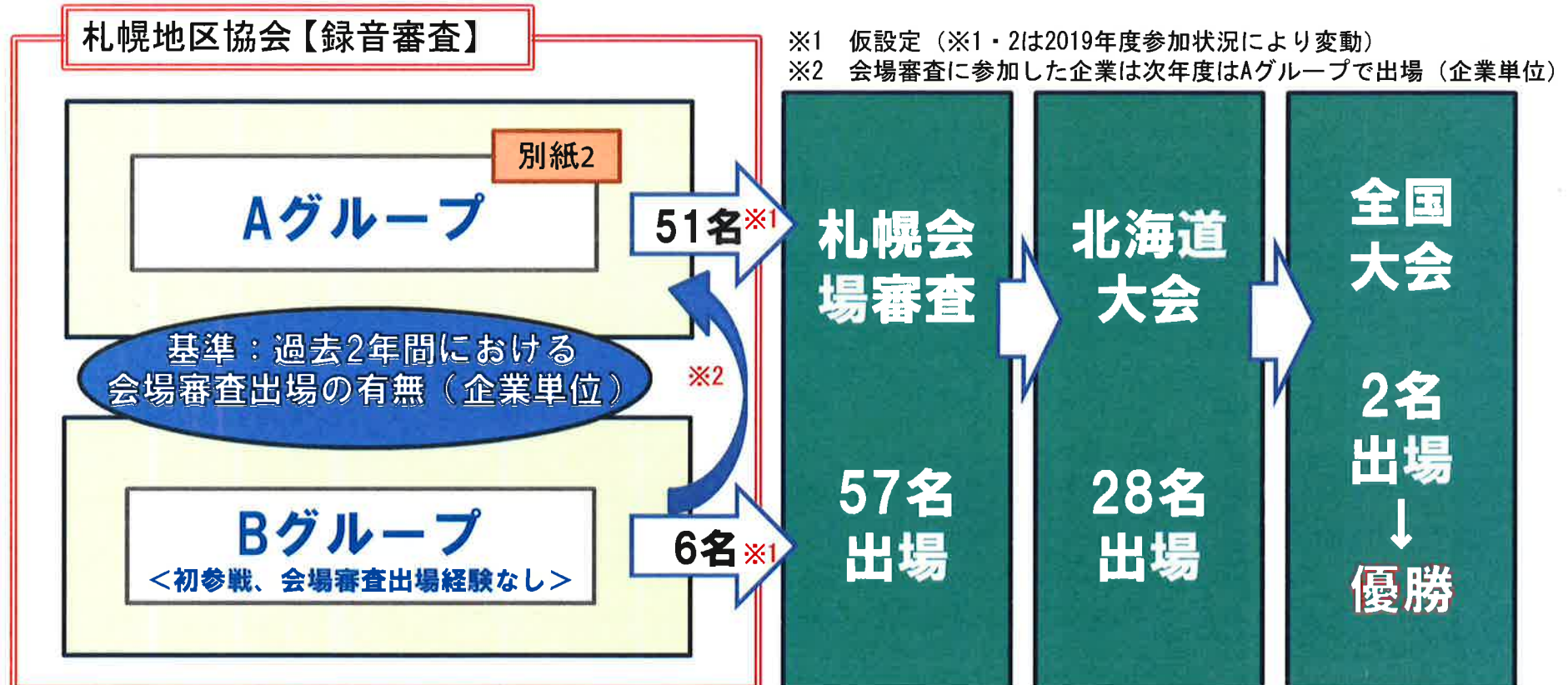
電話対応コンクール札幌地区大会の実施概要

2019年度の『第58回電話対応コンクール全国大会』の大会枠は、昨年、札幌地区だけで258名と一昨年から54名増え全国大会枠は2名となりました。皆様方のご理解を賜り多くの参加を頂いたおかげかと感謝致します。

2019年度の電話対応コンクール札幌地区大会の実施概要ですが、昨年に引続きまして、参加企業数、参加人数の拡大を図るために初参戦、会場審査出場経験のない企業様が参加しやすくするために今年度もA・B 2つのグループに分けて録音審査を実施します。

全国トップレベルの維持と、裾野の広げ全国大会出場枠の維持・拡大を、皆様と一緒に進めたいと考えてます。

札幌地区協会【録音審査】



2019年度電話対応コンクール札幌地区大会 Aグループ企業一覧

(順不同)

番号	会社名
1	(株) NTTネクシア
2	(株) NTT東日本-南関東 SS部 TSC北海道フロント
3	イオンクレジットサービス (株)
4	(株) NTT東日本-南関東 SS部 テクニカルサービスセンタ
5	SOMPOコミュニケーションズ (株)
6	(株) ドコモCS北海道
7	アニコム損害保険 (株)
8	三井住友海上あいおい生命保険 (株)
9	(株) NTT東日本サービス
10	キヤノンカスタマーサポート (株)
11	(株) ジュピターテレコム
12	(株) 建設システム
13	アートコーポレーション (株)
14	損害保険ジャパン日本興亜 (株) 北海道保険金サービス部
15	(株) NTT東日本-北海道
16	NTTクラリティ (株)
17	ダットジャパン (株)
18	三井住友海上火災保険(株) コンタクトセンター企画部
19	佐川急便 (株) 北海道航空営業所

Aグループ数 2018年度19企業⇒2019年度19企業