

2019年 6 月 吉・日

各 位

(公財)日本電信電話ユーザ協会
オホーツク地区協会
会長 佐藤 尚二

2019年度電話対応コンクール・オホーツク地区大会 及び「録音審査北海道all予選」のご案内について

背景 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

日頃よりユーザ協会事業活動につきまして、格別のご理解とご協力を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、ユーザ協会では「2019年度電話対応コンクールオホーツク地区大会」を下記のとおり開催いたします。

本、電話対応コンクールは、各企業様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おります。

又、本年も会場に來れない方など職場の自席から参加できる「録音審査北海道all予選」を開催いたしますので、「会場審査」もしくは「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。

尚、オホーツク地区大会に向けまして、事前勉強会を実施いたしますので、オホーツク地区大会と合せて同封の参加申込書に必要事項をご記入のうえFAXで参加お申込みよろしくお願い申し上げます。

記

■事前勉強会

- 1.日 時 2019年7月23日(火) 13:00~17:00
- 2.場 所 株式会社NTT東日本-北海道 北見営業支店 NTT中央町ビル 1F 会議室
北見市中央町2-18
- 3.その他 電話対応コンクールオホーツク地区大会参加とは別に、事前勉強会のみの参加も可能です。

■電話対応コンクール

【直前研修】

- 1.日 時 2019年8月19日(月) 11:00~12:00
- 2.場 所 (株)NTT東日本-北海道 北見営業支店 NTT中央町ビル 1F 会議室
北見市中央町2-18

【オホーツク地区大会】(会場審査)

- 1.日 時 2019年8月19日(月) 13:10~15:40 (昼食をご用意しています)
- 2.場 所 (株)NTT東日本-北海道 北見営業支店 (直前研修会場と同じ 1F 会議室)
- 3.競技内容 「電話対応コンクール問題」に基づき、3分以内の競技となります。
- 4.競技問題 ユーザ協会HP(URL: <http://www.pi.jtua.or.jp/hokkaido/>)にてご確認願います。
- 5.参加資格 どなたでも参加できます。
- 6.参加費用 ユーザ協会会員:無料 一般の方:3,240円(税込)
- 7.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。
- 8.申込締切 2019年7月17日(水) (事前勉強会・電話対応コンクール)
- 9.その他 オホーツク地区大会の上位2名は、9月27日(金)開催の北海道大会に出場を予定しています。

「事前勉強会」「電話対応コンクール」についてのお問合せ先:事務局 神尾 0157-21-2141

■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.pi.jtua.or.jp/hokkaido/>) イベント情報に掲載
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ユーザ協会の「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.pi.jtua.or.jp/hokkaido/>)にてご確認ください。
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
② 個別評価シート
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。

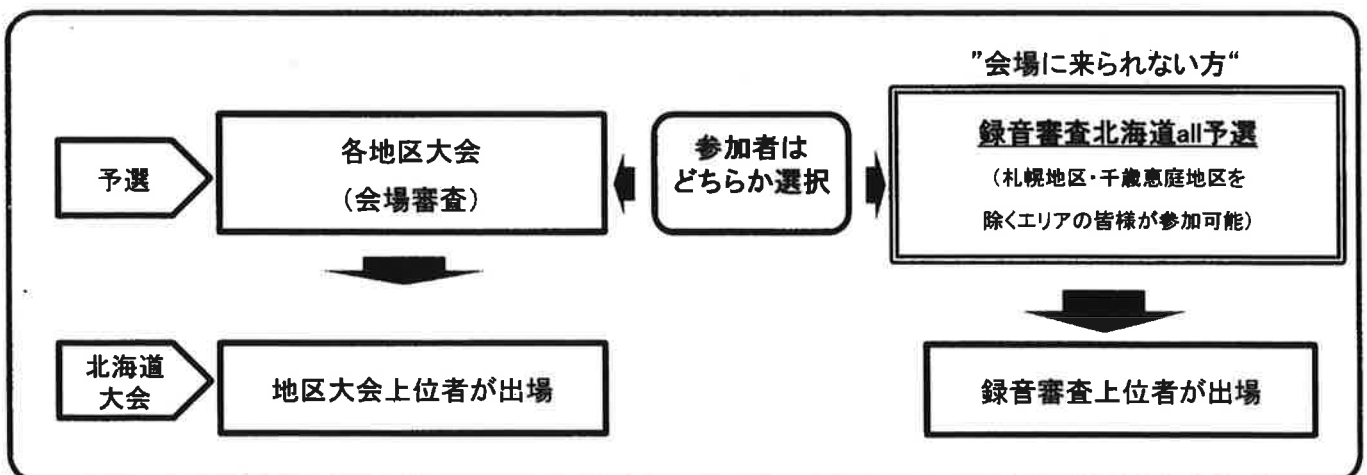
■電話対応コンクール eラーニング

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)により分かりやすく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.pi.jtua.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
2. 今年度の問題の解説と対策①
3. 今年度の問題の解説と対策② 練習方法

「eラーニング」「録音審査北海道all予選」のお問合せ先: 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 オホーツク地区協会
「電話対応コンクール 事前研修会及びオホーツク地区大会」参加申込書**

〈事業所様名〉

〈ご連絡先住所〉 〒 -

〈ご担当者様名〉

TEL: ()

〈事前研修会及びオホーツク地区大会参加者〉

(ふりがな) 参加者名	年齢	勤続 年数	事前研修会		オホーツク地区大会	
			参加	不参加	参加	不参加
()		年				
()		年				
()		年				

※参加内容（事前研修会・管内大会）に○印をお付けください。

※事前研修会のみ参加も可能です。

※録音審査北海道all予選（録音審査）申込は、ユーザ協会北海道支部HPに掲載されます。
(URL: <http://www.pi.jtua.or.jp/hokkaido/>)

・申込締切 : 2019年7月17日（水）
・FAX送信先 : 0157-66-2045

◆お手数ですがFAX送信後、到着確認の連絡をお願いします。

※本申込書による参加者名・年齢等の個人情報は、本大会・事前研修会の運営に利用する以外は使用いたしません。