

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

2020 年度電話対応コンクール 札幌地区大会のご案内

ユーザ協会では、各企業の電話対応と対応技能のレベルアップを図り、『お客様満足の上昇』を目的として、「電話対応コンクール」を毎年実施しております。

今年のテーマは「“聴く力”と“察する力”で 通じ合える説明を」です。お客様の捉え方に思い違いがあり、それに気づいていただけるよう対応説明をしていただきます。

札幌地区大会は、一次審査（録音審査）・二次審査（会場審査）の二段階審査及び、北海道 all 録音審査で実施します。

二段階審査の一次審査は、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選手を選出します。

二次審査は、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。

また、昨年まで他地区協会で開催していた、北海道 all 録音審査へのエントリーを可能とし、選手は、二段階審査もしくは北海道 all 録音審査のどちらかを選択できることとします。

北海道 all 録音審査の通過者は、札幌地区の会場審査に出場せず、北海道大会に進出となります。

皆様の参加をお待ちしております。

記

■二段階審査について

1. 一次審査（録音審査）

(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」⇒「電話対応コンクール」⇒「【札幌】2020 年度電話対応コンクール札幌地区大会のご案内」⇒「電話対応コンクール予約システム」より登録願います。

* 予約システムの操作につきましては、「2020 操作マニュアル」を参照願います。

(3) 申込期間

① 20 名以上の参加を予定している企業様

競技日時の先行予約を実施しますので、5 月 1 日（金）まで、事務局に連絡願います。

詳細につきましては、連絡責任者（窓口担当者）と対応させていただきます。

② 一般及び 19 名以下の参加企業様

5 月 15 日（金）～6 月 15 日（月）

(4) 参加料

① 一般参加者 : 3,300 円/1 名 (税込) 6 月 26 日 (金) までにお振込み願います。

◆ 振込口座 北洋銀行 本店営業部 普通 1256922

(公財) 日本電信電話ユーザ協会 札幌地区協会

② 会員 : 無料 (参加人数に関わらず無料です)

(5) 一次審査(録音審査)の日程

① 競技期間

7 月 6 日 (月) ~10 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

8 月上旬に、連絡責任者へ通知致します。

(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。

予約時間の 5 分前には待機願います。

(7) 審査

今年度の審査基準に基づき審査を行い、二次審査(会場審査)出場者を選出します。

(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連絡責任者へ、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。

※個別評価シート料金 一般参加者 : 3,300 円 (税込) 、会員 : 2,200 円 (税込)

6 月 26 日 (金) までにお振込み願います。

◆ 振込口座 北洋銀行 本店営業部 普通 1256922

(公財) 日本電信電話ユーザ協会 札幌地区協会

2. 二次審査(会場審査)の概要

(1) 競技開催日

2020 年 9 月 4 日 (金)

(2) 開催場所

ホテルモンテレーデルホフ札幌(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、2020 年度電話対応技能検定 3 級の受験料(15,300 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頂きます)

■北海道 all 録音審査について

(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 7月3日（金）～8月5日（水）

(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」⇒「電話対応コンクール」⇒「【北海道】2020 年度電話対応コンクール北海道 all 録音審査のご案内」⇒「電話対応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、「2020 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 ¥3,300円税込）8月14日（金）までにお振込み願います。

◆ 振入口座 北洋銀行 本店営業部 普通 1256922

（公財）日本電信電話ユーザ協会 札幌地区協会

- ② 会員：無料（参加人数に関わらず無料となります）

(5) 録音審査の日程

① 競技期間

8月19日（水）～21日（金）、8月24日（月）の4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

9月上旬に、連絡責任者へ通知致します。

(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。

予約時間の5分前に待機願います。

(7) 審査

今年度の審査基準に基づき審査を行い、北海道大会出場者を選出します。

(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連絡責任者へ、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。

※個別評価シート料金 一般参加者：3,300円（税込）、会員：2,200円（税込）

8月14日（金）までにお振込み願います。

◆ 振入口座 北洋銀行 本店営業部 普通 1256922

（公財）日本電信電話ユーザ協会 札幌地区協会

■ **一次審査・二次審査及び、北海道 all 録音審査で録音した音声データの利用について**

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 高木・村田

電話 0120-20-6660

E-Mail : n.shien3@bz04.plala.or.jp