

各 位

2020年 6月 吉日
(公財) 日本電信電話ユーザ協会
苫小牧地区協会
会長 若林 利和

2020年度「電話対応コンクール」

「日胆エリア地区大会」及び「録音審査北海道 all 予選」のご案内について

拝啓

盛夏の候、会員の皆様にはますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

また、平素より当協会の運営に対し、格別のお引き立てをいただき厚く御礼申し上げます。

さて、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おります。

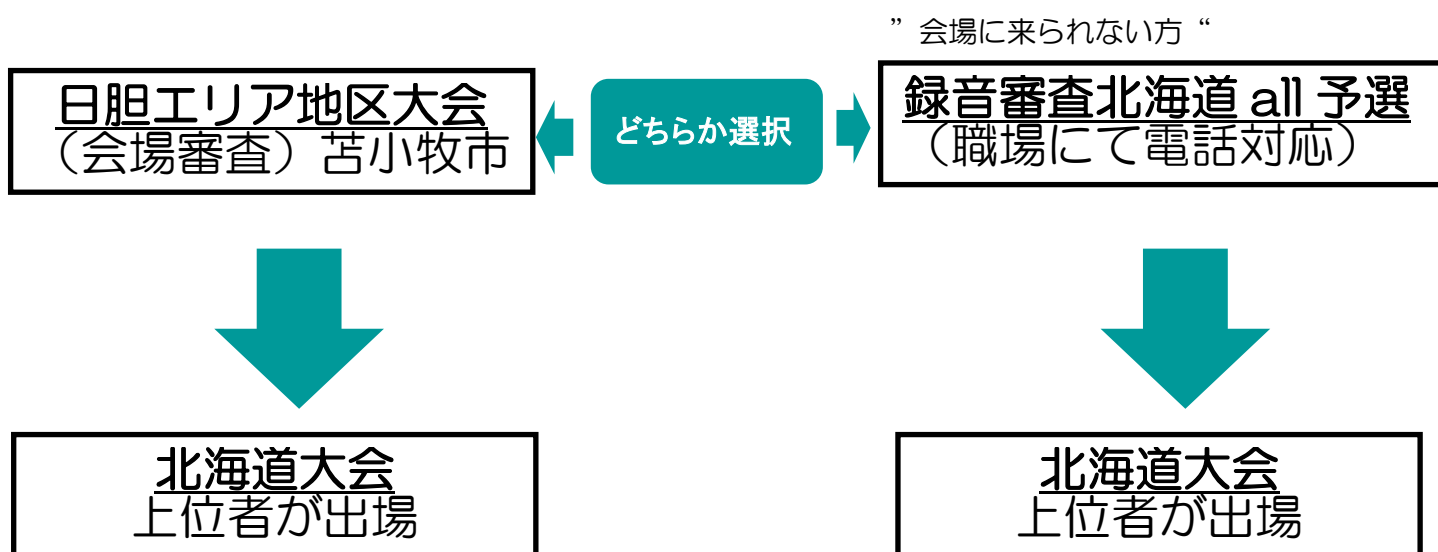
今年も「日胆エリア地区大会（会場審査）」の他に、会場に来られない方など職場の自席から参加できる「録音審査北海道 all 予選」を実施いたします。

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。

敬具

大会参加イメージ



皆様のご参加をお待ちしております！

<日胆エリア地区大会>

1. 日時場所 2020年9月10日(木) 13:00~15:00
NTT東日本 苫小牧営業支店 2階会議室
(苫小牧市旭町3-6-13 TEL0144-34-9707)

※日胆エリア地区大会で参加される場合、事前研修会を開催いたします。

- ① 日時場所 2020年8月25日(火) 13:00~17:00
NTT東日本 苫小牧営業支店 2階会議室
(苫小牧市旭町3-6-13 TEL0144-34-9707)
- ② 内容 2020年度コンクール問題に対するスクリプト(受け答え)案の作成
- ③ 講師 成田 裕美(エスパ・マナーアカデミー)

2. 申込方法

別紙の「参加申込書」に必要事項をご記入の上、**8月5日(水)まで**に事務局へ、FAXにてお申込み願います。

3. 参加料

会員：無料 一般参加者：3,300円(税込)

4. 競技方法

- (1)会場において、審査員により競技・採点します。
- (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。

5. 競技問題

ユーザ協会HP (<http://www.pi.jtua.or.jp/hokkaido/>)にてご確認願います。

6. 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)審査員 (有)エスパ・マナーアカデミー
成田 裕美(模擬対応者 全道大会介添え役)
- (3)表彰 優勝者・準優勝者を表彰いたします。

7. その他

- (1)10月12日(月)に開催されます北海道大会へ出場される方は、9月29日(火)にフォローアップ研修を予定しています。
- (2)コンクール専用eラーニングを開設しております。
事前研修会の補強、初めて参加される方、事前研修会に参加出来ない方の予習等にご活用ください。(全3回/10分程度)
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。
- (3)参加者については旅費を支給いたします。
- (4)NTT苫小牧ビルには長時間利用できる駐車場がございませんので、最寄りの有料駐車場をご利用願います。
- (5)大会及び事前講習会については、感染予防のためマスクの装着をお願いします。

【お問い合わせ先】

電話 0144-34-9707

日本電信電話ユーザ協会事務局：高木・寺田

＜録音審査北海道 all 予選＞

1. 競技日時 2020年8月19日（水）～21日（金）・24日（月）

- (1)所要時間は1人10分程度
- (2)結果発表：9月上旬、連絡責任者の方へご連絡します。
- (3)上位入賞者は10月12日（月）に開催されます北海道大会へ出場して頂きます。

2. 申込方法

別紙の「参加申込書」に必要事項をご記入の上、**8月5日（水）まで**に事務局へ、FAXにて送付後、「電話対応コンクール予約システム」にて登録願います。

登録方法は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します。

※登録期間 2020年7月3日（金）～8月5日（水）

3. 参加料

会員：無料 一般参加者：3,300円(税込)

4. 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。

5. 競技問題

ユーザ協会HP（<http://www.pi.jtua.or.jp/hokkaido/>）にてご確認願います。

6. 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：2,200円（税込） 一般参加者：3,300円（税込）】

7. その他

- (1)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15日（火）に予定しています。
- (2)コンクール専用eラーニングを開設しております。
初めて参加される方、会場参加が出来ない方はご活用ください。（全3回/10分程度）
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。

■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）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：<https://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について
 - ・コンクールに参加する意義等
- 2.今年度の問題について
 - ・コンクール問題のポイント解説
- 3.練習方法について

■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：<https://www.pi.jtua.or.jp/hokkaido/>）に掲載しておりますので、ご活用下さい。

【お問い合わせ先】 電話 0144-34-9707
日本電信電話ユーザ協会事務局：高木・寺田

<別紙>

日本電信電話ユーザ協会事務局 宛

FAX：0144-31-2019

※FAXが送信できない場合はFAX番号の前に186を付けて送信してください。

電話対応コンクール参加申込書

2020年 月 日

会社名： _____

担当者名： _____

連絡先電話番号： _____

※受領確認の連絡をしますので忘れずにご記入願います。

<small>(フリガナ)</small> 参加者名	性別	参加方法	事前研修
()	男・女	日胆エリア地区大会・録音審査北海道all予選	参加する・参加しない
()	男・女	日胆エリア地区大会・録音審査北海道all予選	参加する・参加しない
()	男・女	日胆エリア地区大会・録音審査北海道all予選	参加する・参加しない
()	男・女	日胆エリア地区大会・録音審査北海道all予選	参加する・参加しない

※お客様の個人情報につきましては本参加目的以外には使用いたしません。

申込み締切り 8月5日(水)