

2020年7月吉日

各位

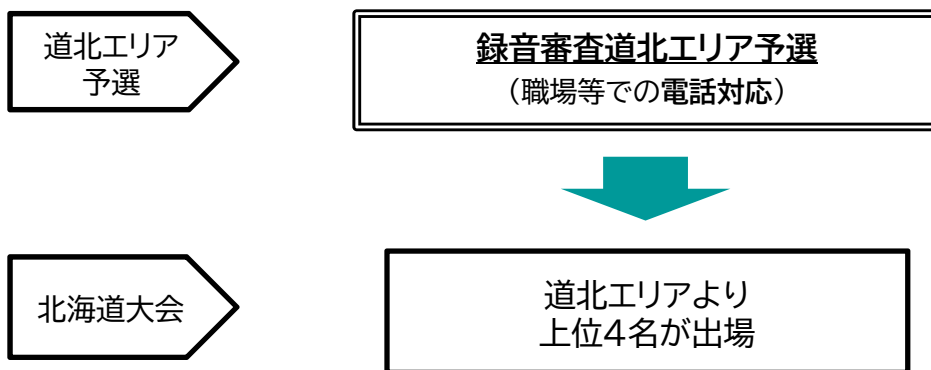
(公財)日本電信電話ユーザ協会
旭川地区協会 会長 大沼 克己
富良野地区協会 会長 荒木 毅
深川地区協会 会長 富岡 正幸
名寄地区協会 会長 藤田 健慈
士別地区協会 会長 鈴木 勉
留萌地区協会 会長 堀口 哲志
稚内地区協会 会長 今村 光壹

2020年度電話対応コンクール 『録音審査道北エリア予選』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。

今年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止と参加者の皆様の健康と安全面を第一に考慮しました結果、会場で行う「道北エリア大会(会場審査)」の開催を中止し、職場の自席等から電話で参加できる『録音審査による道北エリア予選』の開催とすることとします。

皆様の多くのご参加をお待ちしております。



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

記

I.録音審査道北エリア予選(録音審査)

- 1.申込期間 **2020年7月3日(金)～8月5日(水)**
- 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: <https://www.pi.jtua.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：3,300円(税込)
- 4.録音審査 ①競技期間 **8月19日(水)～21日(金)・24日(月)** *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、**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。
5. 競技方法 (1)「電話対応コンクール予約システム」より申込みさ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: <https://www.pi.jtua.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：2,200円(税込)・一般参加者：3,300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16日(水)**
に予定しています。

Ⅱ.電話対応コンクール「eラーニング」の開設について

・ユーザ協会北海道支部HP (URL: <https://www.pi.jtua.or.jp/hokkaido/>) に、eラーニング (全3回)を開設しておりますのでご活用下さい。

- 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

何時でも視聴できますので是非ご覧下さい。

Ⅲ.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。

問合せ先: 北海道支部事務局 0120-20-6660
 道北エリア7地区協会 0166-20-5400