

各位

(公財)日本電信電話ユーザ協会
後志：小樽・北後志・南後志・岩内
事務局

2020年度電話対応コンクール後志地区大会 及び「録音審査北海道all予選」のご案内について

謹啓 時下益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。

日頃から(公財)日本電信電話ユーザ協会の事業活動につきまして、格別のご支援とご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、会員事業所様の社員・職員様及び一般応募の方々を対象に、今年度の事業「2020年度電話対応コンクール後志地区大会」を小樽・北後志・南後志・岩内の4地区合同で実施いたします。

このコンクールは、電話対応マナー向上(お客様に満足と感動を与える電話対応)に向けた人材育成を目的として毎年実施しており、どなたでも参加できるコンクールです。

本年度の後志地区大会は録音審査により実施いたします。新型コロナウイルス感染拡大防止の観点からご自宅や職場の自席からでも大会参加できる運営といたしました。

またこれとは別に、北海道全域での録音審査が実施されます『録音審査北海道a11予選』。両方の審査に重複して参加はできませんのでご注意ください。

時節柄、お忙しいこととは存じますが、多数の参加を賜りますようご案内申し上げます。

記

敬白

1. 電話対応コンクール事前講習会

*後志地区大会(録音審査)参加予定の方は原則ご参加をお願いいたします。
北海道a11予選(録音審査)参加予定の方の本講習会参加も可能です。

①日 時：2020年7月28日(火)午後1:00~午後5:00

②開催場所：小樽市 小樽経済センター 4階会議室

(小樽市稲穂2丁目22-1 TEL:0134-22-1177)

③講習内容：○今年度のコンクール問題のねらいと解説

(今回はお客様の思い違いに端を発したお問合せの電話に、どう対応するか、「聴く力」と「察する力」で通じ合える説明を)がテーマとなっています)

○スクリプト(オリジナルの台本)の作成方法

○言葉遣い、声の表情を確認等、今回テーマ・審査ポイントに沿った講習です

④講師：エスパス・マナーアカデミー インストラクター 成田 裕美氏

⑤参加料金：会員：無料 会員以外：2,200円(税込) / 1名

⑥申込締切：2020年7月21日(火)別紙申込書によりFAX願います

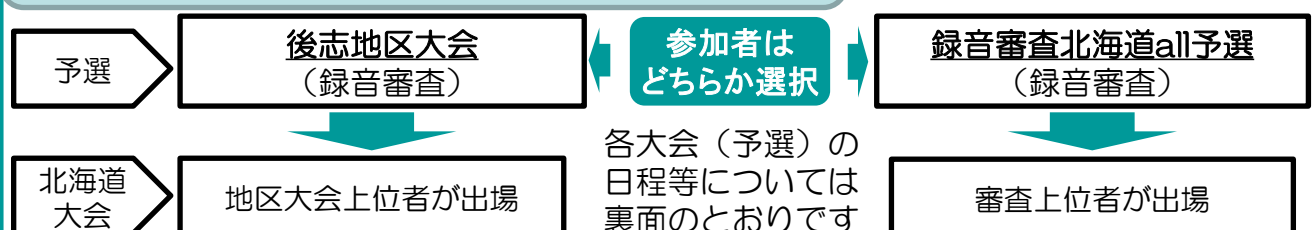
⑦その他：当日は筆記用具をご持参、マスクの着用をお願いします。

今年度の問題を事前にご確認ください(下記ユーザ協会北海道支部HPに掲載)。

URL：<http://www.pi.jtua.or.jp/hokkaido/>

*「コンクールに出たいが事前講習会に出席できない」方は裏面4. その他 の「eラーニング」も自学習のツールとしてご活用ください。

事前講習会後の各大会参加イメージ



2. 後志地区大会（録音審査）＊下記3.の『録音審査北海道ALL予選』との重複参加はできません

- ①録音実施日：2020年8月26日（水）10時～15時の間に競技（収録）
- ②参加料金：・ユーザ協会会員 無料 ・会員以外 3,300円（税込）／1名
- ③申込締切：2020年8月5日（水）までに 別紙申込書によりFAX願います。
（2種の録音審査いずれかの選択を考慮し事前講習会参加申込とは別に締切設定）
- ④競技内容 ・録音実施日当日、参加者から指定された電話番号へ競技スタッフから電話が入ります。説明後、競技（録音）を開始します。
 - ・競技対応時間は3分以内です。超過した場合は減点となります。
 - ・コンクール全国共通の審査基準に基づく審査を行いません。
 - ・結果発表は9月上旬に連絡責任者の方へ協会より連絡いたします。
- ⑤表彰：最優秀賞、優秀賞、敢闘賞、参加賞（入賞者以外）
- ⑥その他
 - i.上位入賞（3名）の方は、2020年10月12日（月）に札幌市で開催される北海道大会に出場していただきます。
 - ii.北海道大会で優勝されますと、2020年11月20日（金）に広島県で開催される「全国大会」に北海道代表として出場していただきます。

3. 録音審査北海道all予選（録音審査）＊上記2.の地区大会（録音審査）との重複参加はできません

- ①審査実施日：2020年8月19日（水）～21日（金）・24日（月）
- ②申込期間：2020年7月3日（金）～8月5日（水）
- ③申込方法：ユーザ協会北海道支部 HP内イベント情報の「電話対応コンクール予約システム」より登録願います。（URL：<https://www.pi.jtua.or.jp/hokkaido>）
- ④参加料金：協会会員：無料 会員以外：3,300円（税込）／1名
- ⑤競技方法
 - i.「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競技スタッフの「模擬対応者」から電話が入ります。説明後、競技を開始します。競技時間3分以内。全体所用時間は10分程度となります。
 - ii.結果発表は9月上旬に連絡責任者の方へ協会より連絡いたします。
 - iii.上位入賞者は10月12日（月）開催の北海道大会に出場していただきます。
 - iv.北海道大会で優勝いたしますと、2020年11月20日（金）に広島県で開催される「全国大会」に北海道代表として出場していただきます。
- ⑥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。

4. その他

- ①コンクール問題はユーザ協会北海道HP（URL：<https://www.pi.jtua.or.jp/hokkaido>）でご確認いただけます
- ②コンクール専用eラーニングを開設しております（北海道支部提供）
事前講習会の補強、初めて参加される方、事前講習会に参加出来ない方の予習等にご活用ください（全3回）。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

以上

*「eラーニング」「録音審査北海道all予選」の問合せ：北海道支部事務局 0120-20-6660

*「事前講習会」「後志地区大会」の問合せ：後志地区事務局 0800-800-3707 担当 佐々木

F A Xでのお申込み先
011-252-5476

電話対応コンクール『事前講習』『後志地区大会(録音審査)』参加申込書

- 事前講習会 開催日：2020年7月28日(火) →参加申込み締切 2020年7月21日(火)
- 後志地区大会 開催日：2020年8月26日(水) →参加申込み締切 2020年8月5日(水)

| | | | | | |
|----------|---|-----|----|-------|----------------|
| 会社名 | 会員 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> (該当 <input type="checkbox"/> に✓願います) | | | | |
| 連絡責任者 | | | | | |
| 役職 | | TEL | | | |
| 氏名 | | FAX | | | |
| コンクール参加者 | | | | | |
| 参加者氏名 | ふりがな | 性別 | 年齢 | 事前講習会 | 地区大会 (録音審査) |
| | | 男・女 | | | |
| | | 男・女 | | | |
| | | 男・女 | | | |

*事前講習会に参加申込みされる方は該当欄に○をご記入ください。

*後志地区大会(録音審査)参加申込みされる方は該当欄に○をご記入ください。
事前講習会の受講後に、後志地区大会(録音審査)参加申し込みされる方は、
8月5日(水)までに改めてお申込みください。

**「北海道all予選(録音審査)」の参加を選択の場合は、~8/5までに
(公財)日本電信電話ユーザ協会北海道支部HPから登録申込み願います。

プライバシーポリシー(プライバシーに関する公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の確約)
公益財団法人日本電信電話ユーザ協会は常日頃より会員企業様の情報を厳正に管理し、プライバシー保護に努めています。会員企業様の個人情報、当協会の寄付行為に基づく事業目的以外には、使用致しません。またコンクールの模様を記録撮影させていただきます。写真は協会の事業報告物に掲載させていただく場合がありますので、予めご了承下さい。

(公財)日本電信電話ユーザ協会
後志地区事務局 佐々木
Tel : 0800-800-3707

会場ご案内



2020年度電話対応コンクール後志地区事前講習会

2020年7月28日(火) 午後1:00~午後5:00

開催場所: 小樽市 小樽経済センタービル 4階

(小樽市稲穂2丁目22-1 TEL:0134-22-1177)