

## 第46回(2021年度)電話対応コンクール鹿児島県大会等のご案内

電話対応コンクールは各企業の電話対応サービスとトーク技術のレベルアップを図ることを目的として、ユーザ協会が毎年実施しています。

皆さまの多数のご参加をお願い致します。

### I. 競技問題

競技問題はユーザ協会及びユーザ協会鹿児島支部HPに掲載(県大会の実施要領、日程、開催チラシ含む)します。

※ユーザ協会 (<http://www.jtua.or.jp>)、鹿児島支部 (<http://www.pi.jtua.or.jp/kagoshima/>)

### II. 参加資格

どなたでも参加いただけますが、過去の電話対応コンクール全国大会において優勝、準優勝した方は除きます。

また、集合審査会場での見学は自由です。(コロナ感染状況により入場制限等の実施あり)

競技参加費(集合審査・テープ審査)は、1名3,300円(消費税込)です。

ただし、ユーザ協会会員は無料です。

### III. 申込方法

1. 電話対応コンクール県大会の事前研修会、テープ審査、集合審査の参加申込は、鹿児島支部HPからとなります。

※鹿児島支部HPのURLは、<http://www.pi.jtua.or.jp/kagoshima/>です。

2. 申込開始時期は5月10日(月) 予定です。

3. テープ審査については、申込時に録音希望日時の指定をお願い致します。

### IV. 競技方式

#### 1. テープ審査

##### (1) 競技方法

応募企業等の事務室等にいる選手が競技事務局にいる模擬対応者に電話をかけます。

選手は競技問題に基づき対応を行い、競技事務局が電話対応内容を録音し、後日、審査員が審査します。

##### (2) 録音日

2021年7月5日(月)～7月7日(水)

##### (3) 審査結果

審査終了後、審査員による審査結果報告一覧票(ワポ・イントラ・バイスを含む)を責任者に8月中旬までに送付します。

なお、録音CD+個別レポート【2,200円(税込)】を希望者に送付します。(事前申込が必要となります。)

##### (4) 申込締切

2021年6月30日(水) 必着

##### (5) その他

テープ審査上位5名の方は、集合審査に出場して頂きます。

なお、テープ審査上位5名以外の方も集合審査に参加申込ができます。

#### 2. 集合審査

##### (1) 競技方法

大会会場のステージにいる選手が模擬電話セットを利用して競技事務局にいる模擬対応者に電話をかけます。

選手は競技問題に基づき対応を行い、審査員が別室で審査します。

##### (2) 開催日時

2021年9月15日(水) 午前10時から～午後5時まで(予定)  
(開場は午前9時から)

- (3) 開催場所 鹿児島県民交流センター（県民ホール）  
鹿児島市山下町14-50 TEL099-221-6600
- (4) 申込締切 2021年8月23日（月）必着
- (5) その他
- ① 選手は集合審査当日の午前9時に県民ホールの受付に集合、受付後、選手控室において出場順番の抽選を行います。
  - ② 開会式は午前10時から、競技時間は午前10時20分から午後3時00分まで、閉会式終了は午後5時を予定しています。
  - ③ 表彰は、優勝1名、準優勝1名、優秀賞3名、優良賞5名、審査員特別賞等とします。
  - ④ 審査基準は全国大会と同じです。
  - ⑤ 出場枠は35名程度とのうち5名はテープ審査の上位5名とします。
  - ⑥ テープ審査上位5名以外からの出場者は、先着受付順の30名程度とします。（テープ審査出場者で6位以下の方でも申込はできます。）  
なお、各事業所5名まで（テープ審査入賞者含む）といたします。
  - ⑦ 競技中、競技問題、スクリプト、筆記用具等は準備しますので、選手手の手持ち資料等は一切持ち込みできませんので注意してください。
  - ⑧ 優勝者は2021年11月2日(火)札幌市で開催される全国大会へ出場していただきます。

#### IV. 事前研修会

1. 開催日時 2021年6月8日（火）午後1時30分～午後4時30分  
（受付は午後1時から）
2. 場 所 鹿児島市勤労者交流センター（よかセンター）電話 099-285-0003  
鹿児島市中央町10番地キャンセ7階第一会議室
3. 参加対象者 どなたでも無料で参加できます。  
※新型コロナウイルス感染状況等を踏まえ、参加人数を制限する場合がありますのでご理解とご協力をお願いします。
4. 講 師 (公財)日本電信電話ユーザ協会契約講師 山野 真理 氏
5. 研修科目
  - ① 電話応対・電話応対の基本(30分)
  - ② 2021年度電話応対コンクール問題の対応、対策(30分)
  - ③ 個別相談：希望者は個別に講師に相談できます。  
個別相談は申込受付順に行います。
6. 申込締切 2021年6月1日（火）まで
7. その他 キャンセ駐車場が有料で利用可  
（交流センター内の券売機で購入すると3時間半額450円です。）

#### 講師紹介

元 MBC アナウンサー  
電話応対コンクール全国大会審査員  
電話応対企業コンテスト審査員  
もしもし検定指導者級資格保持者

#### 【本件問合せ先】

鹿児島支部 電話 099-222-7742  
FAX099-222-7746