

【よくある質問】

Q1：電話対応コンクールとはどんな競技ですか？

A1：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。

参加者は、毎年設定される競技問題に取り組み、電話対応サービスの技能を競い合います。

応対時間は3分以内と決まっており、審査基準に基づき、応対を競います。

高校野球の甲子園によく例えられますが、「電話対応の基礎を学ぶ育成事業」としても多くの方々にご活用いただいています。

今年の問題など詳しい内容はユーザ協会本部のホームページに掲載しておりますのでご覧ください。

(「ユーザ協会」で検索してください)

Q2：録音による審査とはどのように行われますか？

A2：あらかじめ、指定した期間中、でお申込みいただいた日時に審査員から選手の職場に電話をかけて、

その応対内容を録音して審査しますので、チラシ裏面の「**録音審査参加申込書**」にてお申込み下さい。

お申込みいただいた日時により別途、詳細（録音日時）を決定してご連絡します。

Q3：コンクールの問題説明会のWeb配信とはどのようにすればいいのですか？

A3：コンクールがどのようなものかを知っていただくために説明会として開催しますが、ユーザ協会三重支部ホームページから視聴できるよう準備いたします。（日程は別途ホームページ掲載します）

業務繁忙等により、なかなか職場を離れられない選手（参加者）向けに一定期間ですが コンクールの出題（問題）の解説などをWebで視聴いただけますので是非、ご活用下さい。

Q4：はじめての参加で不安を抱えていますが大丈夫でしょうか・・・

A4：初めての方でも不安にならないよう、進めていますのでご安心ください。

具体的には、コンクールの説明会を経て、その後、「録音審査」にお申込みいただいた方へは、スクリプト考案のヒントとなる資料をお送りし、その後8月の録音による審査にチャレンジしていただきます。

なお、録音による審査の結果により三重県大会への出場が決まった選手に対しても、応対技術を更に磨いていただけるよう、9月にはチラシへ記載のとおり「県大会直前研修会」を開催しますのでご安心下さい。

また、2名以上で初めて参加いただいた方へはもれなく「ビジネス・コミュニケーションハンドブック（市販用）」を進呈いたします。

Q5：参加するのにかかる費用はいくらですか？

A5：コンクールそのものに参加いただく費用は「一人3,240円」ですが、ユーザ協会会員様は無料です。

会員様は是非、会員特典としてご活用ください。