



発行:(公財)日本電信電話ユーザ協会 宮城支部事務局 Tel:022-214-7011 発行責任者:吉川隆司
〒984-8519 仙台市若林区五橋3-2-1 E-mail: usmiyagi@gold.ocn.ne.jp

情報満載のホームページ [http:// www.jtua.or.jp/region/miyagi/](http://www.jtua.or.jp/region/miyagi/)

平成26年度 電話対応コンクールのスケジュールについて

平成26年度 電話対応コンクールの競技問題が
テレコムフォーラム4月号で発表されました。
下記日程で 地区大会等のコンクールを開催いたし
ます。皆さまのご参加を心よりお待ちしております。



電話対応コンクール

あなたの声は、会社の顔です。
電話対応コンクールは、正しく美しい日本語を守り伝えるとともに、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ためにユーザ協会が毎年実施しているものです。
電話の対応をしながら、営業マインドも試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。

「地区大会」「テープ審査大会」それぞれ1事業所3名まで。
テープ審査大会 各日30名限定

★電話対応コンクール 事前勉強会

開催日	会場	時間(予定)
7月15日(火)	仙台市戦災復興記念館	①9:30~12:30 ②14:00~17:00 ※①、②のいずれかにご参加ください。

■電話対応コンクール(地区大会)開催日程

地区大会	開催日	時間(予定)	会場
テープ審査	8月21日(木)	9:30~17:00	電話方式による競技
	8月22日(金)		
石巻地区	8月26日(火)	13:30~17:00	J A いしのまき
古川広域地区	8月28日(木)	13:30~17:00	古川商工会議所
仙台広域地区	9月 3日(水)	10:00~17:00	戦災復興記念館
仙南地区	9月 5日(金)	13:30~17:00	宮城蔵王ロイヤルホテル
気仙沼地区	会場等の都合により会場審査は行いません。 各地区大会又は電話方式(テープ審査)へのご参加をお願いいたします。		

■電話対応コンクール地区大会以降開催日程

※出場者数によって開催時間に変更になる場合がございます。

大会等名	開催日	会場	参加対象者
宮城県大会	9月26日(金)	戦災復興記念館	各地区大会及びテープ審査入賞者
全国大会	11月14日(金)	金沢歌劇座	宮城県大会優勝者

事前勉強会は6月に申込受付開始 詳細は6月号かわら版でご案内いたします。

各地区大会・テープ審査は7月に申込受付開始 詳細は7月号かわら版でご案内いたします。

「クレーム対応研修」参加者 引き続き 募集中

お客様のクレームに対しどのように対応するかによってその企業のイメージは大きく変わります。
クレーム対応に求められる考え方や対応のポイントを講義と実技により身に付けて頂く研修です。
申込み締切間近です。お早目にお申込下さい。※詳細は[こちら](#)をご覧ください。

開催日時:平成26年5月15日(金) 10:00~17:00

開催場所:仙台市ホテル 2階 第2会議室

受講料:一般:3,000円(テキスト代金、税込) ユーザ協会会員:無料

講師:エデュス 代表 藤田 素子 氏

※どちらか都合の良い日をお選びください。



ご案内

企業の
信用・信頼
に結びつく

電話対応コンクール に参加してみませんか？

社員の
対応レベル向上
モチベーション
アップ

出場企業幹部の声 (抜粋)

- 去年の初参加で、スタッフ全員に「対応品質への意識があらためて植えつけられ、モチベーションアップにも繋がっています。今後も参加を続け、更なる品質の向上を図りたいと思います。」
- 参加した当初は「まず自社の対応レベルがどのくらいなのかを確認できれば」という思いでしたが、回数を重ねるごとに、コンクールで上位を目指す研鑽が、スタッフのスキル向上と意識改革につながってきました。現在は最年少参加者となる入社2年目の若手からベテランまで、ともに知識を共有し、より高いレベルを目標に頑張っています。

全国大会参加者の声

- 全国大会に出場したことで、これからもっと電話対応について勉強していきたいと強く感じました。お客様への思いやりについて深く考える機会にもなり、コンクールに出場することができて本当に良かったです。【宮城代表】
- 他の出場者の方から学ぶことも多く、今後生きる経験が沢山できました。来年も挑戦したいです。【徳島代表】
- 受け答えの大切さなど、コンクールを通じて学んだ多くのことを社内に広げていきたいです。【山形代表】

※その他、電話対応コンクール出場幹部の声・出場者の声 全文はHPをご覧ください。
<http://www.jtua.or.jp/education/concours/>

電話対応コンクールとは？

電話対応コンクールは、正しく美しい日本語を守り伝えるとともに、CS（顧客満足）向上を目指した電話対応の技能を競い合います。日頃の電話対応教育・研修の集大成としてその成果を競い、各企業の電話対応とトーク技術のレベルアップを図る目的で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。

に電
話
参
加
す
コ
ン
ク
ー
ル

1. 自社のレベルを客観的に把握できる

日頃の電話対応教育・研修の場から飛び出し、多くの企業からの参加者とともに競い合うことで、自社の電話対応の特徴やレベルが客観的に把握できます。

2. レベル・モチベーションの向上につながる

目標を設定してともに勉強・研修を行っていくことで、参加者だけでなく、職場全体のレベル向上やモチベーションアップにつながります。他企業からの参加者の対応を実際に見学する貴重な機会ともなります。

3. コンクールの参加で信用・信頼を高める

電話対応コンクールは、ユーザ協会が昭和37年以来毎年開催している歴史のあるコンクールです。全国から1万人以上参加する社会的な認知度の高いコンクールに参加し評価を受けることは、企業の信用・信頼に結びつきます。



平成25年度全国大会(仙台開催)の様子

初参加歓迎！

初めて参加する方も大歓迎！！電話対応コンクールを少しでもご理解いただき、より多くの皆様に参加していただくため、事前勉強会も開催します。 ※詳しい内容は、かわら版及び宮城支部ホームページでご案内いたします。

4月1日

問題発表

(発表は4月テレコム
フォーラムまたはHP)

7月15日(火)

事前
勉強会

8月下旬～9月中旬

各地区大会
テーブル大会

9月26日(金)

宮城県
大会

11月14日(金)

全国大会
(石川県金沢市)

〔お問合せ先〕 (公財) 日本電信電話ユーザ協会 宮城支部 事務局



0800-800-7011 (通話料無料)

URL <http://www.jtua.or.jp/region/miyagi/>