

# 2021年度 電話対応コンクール 中越・魚沼ブロック大会 (『録音審査方式』での開催)

## - 出場者募集と事前勉強会のご案内 -

テーマ：「チャンスを活かして、お客様の信頼をつかむ」

- 今年度の問題のポイント
- ① わかりやすく説明する。
  - ② 提案に必要な情報を収集する。
  - ③ お客様に喜んでいただける提案をする。

ハウスクリーニングサービスを提供している会社の営業担当者として、お客様からのお問い合わせの電話に対応していただきます。お客様のお問い合わせ内容をよく把握し、不明点が解消するように説明をしてください。

また、この会社では、2021年度の重点取り組みとして「新規お客様の獲得」、「リピーターの拡大」、「お客様満足度の向上」に取り組んでいます。

現在は、社内の販売促進施策としてセールスコンテストを実施し、全社員一丸となってこの施策に取り組むことで、会社の業績向上を目指しています。

お客様からのお問い合わせにしっかりと応えるとともに、この機会を逃すことなく必要な情報を収集し、お客様に喜んでいただける提案を行ってください。

コンクールに参加する皆さんは、様々な「お客様情報」を想定して、説明の仕方及び提案に必要な情報の読み出し方のトレーニングを積むことにより、日常の電話対応業務に活かせることを期待しています。

### コンクール問題

- ユーザ協会ホームページをご覧ください。  
<http://www.jtua.or.jp/education/concours/>
- テレコムフォーラム4月号巻末に掲載

### 競技方法

事前に打合せ・決定した日時に所属事業所様の電話番号へ「収録担当者」から電話をします。設定された場面に基つき電話対応をして頂き、電話対応サービスの技術と品質を競い合います。

### コンクールの概要

収録月日	7月20日(火)～21日(水) 7月27日(火)～30日(金)
収録方法	事前に決定した日時に収録担当者から電話し、対応内容を収録します。
審査月日	8月25日(水)
参加費	会員：無料 一般：3,300円/1名
募集数	50名
募集期間	5月27日(木)～6月18日(金) ※定員になり次第締め切ります
申込方法	裏面の「申込書」に必要事項を記入し、FAX又はメールでお申込み下さい。 出場者事前勉強会の申込みについても、コンクール参加申込と同時に申込み下さい。

大会エントリー  
出場者  
事前勉強会

【中越・魚沼ブロック大会】  
◆収録期間 7月20日～7月30日  
◆審査月日 8月25日

新潟県  
大会

全国  
大会

# 電話対応コンクール出場者事前勉強会 開催日時

開催日	会場	時間	定員
6月28日(月)	ハイブ長岡「D/E会議室」	13:00~17:00 (※受付開始 12:30~)	各日定員20名 ※定員を超えた場合は調整をさせていただく場合があります。
6月30日(水)	まちなかキャンパス長岡「301号室」		
7月 8日(木)	ハイブ長岡「D/E会議室」		

## コンクール出場者事前勉強会の内容

【注意】効果的な勉強会受講のために、対応スクリプトを作成し、研修に臨んでください。

1) 今年度の問題について	今年度の問題について検証し、対応ポイントへの理解を深める。
2) スクリプト作成のポイント	スクリプト作成のポイントと作る際のコツを振り返る。 今年の題材の模擬テープを聴き、スクリプトの流れを掴む。
3) 好印象を残す言葉選びと音声表現	コンクールに向けた言葉遣いと音声表現のブラッシュアップのための実践トレーニングを行う。第一声のトレーニング。
4) 対応スクリプトの確認とアドバイス	事前に作成したスクリプトをもとに疑問点等について、講師よりアドバイスを受ける。
5) その他	ブロック大会（録音審査方式）における注意事項の確認。自主練習の方法と有料個人レッスンの案内。

## 電話対応コンクール『中越・魚沼ブロック大会』参加申込書

■事前勉強会の参加日とご希望の対応収録日と時間を選択し下記の申込欄にご記入下さい。先着順に予約を承りますので、日時変更の場合があります。予めご了承ください。収録日決定次第、順次「決定通知」を郵送します。なお、日時調整が必要な場合は、NTTネクシアより、連絡責任者様宛にご連絡し、日時調整をさせていただきます。

■収録希望日時、及び事前勉強会参加希望日を含め、必要事項をご記入のうえ下記のFAX番号もしくはメールにて送信願います。なお事前勉強会はお一人様につき1回無料で参加できます。

事業所名	(□一般 ・ □会員)		
所在地	〒		
連絡責任者	氏名	役職	所属
メールアドレス	連絡先番号		
競技用収録電話番号			

出場者名	事前勉強会希望日 ※「レ印」を記入	対応収録希望日時 (収録希望日時のご予約は、先着順にて承ります) ※希望時間は下記表の番号を記入願います=例7月20日『⑥』=	
		第1収録希望日	第2収録希望日
(ふりがな)	□6月28日(月) □6月30日(水) □7月 8日(木)	月 日 『 』	月 日 『 』
(ふりがな)	□6月28日(月) □6月30日(水) □7月 8日(木)	月 日 『 』	月 日 『 』
(ふりがな)	□6月28日(月) □6月30日(水) □7月 8日(木)	月 日 『 』	月 日 『 』

対応収録日	・7月20日(火) ・7月21日(水) ・7月27日(火) ・7月28日(水) ・7月29日(木) ・7月30日(金)	対応収録時間	①10:00~ ②10:15~ ③10:30~ ④11:00~ ⑤11:15~ ⑥11:30~ ⑦13:00~ ⑧13:15~ ⑨13:30~ ⑩13:45~ ⑪14:00~ ⑫14:15~ ⑬14:30~ ⑭14:45~ ⑮15:15~ ⑯15:30~ ⑰15:45~ ⑱16:00~ ⑲16:15~ ⑳16:30~
-------	---	--------	--

送信先FAX 0120-916-850 : E-mail user.tu@jtua.or.jp