



## 第60回 2021年度 電話対応コンクール テーマ 「チャンスを活かして、お客様の信頼をつかむ」

第60回の節目となる今年度の電話対応コンクール全国大会は11月2日に札幌コンベンションセンター（北海道）で開催する予定です。

電話対応コンクールへ参加されることにより、日頃の電話対応の振り返りや他社様の取り組み状況の把握、電話対応全般に対する意識向上等を図ることができます。

今年度の問題のポイントは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、の3点です。

今年度も電話対応コンクールに多くの企業様のご参加と、多くの皆様のチャレンジをお待ちしております。

○今年度の問題はユーザ協会HPに掲載しています (<https://www.jtua.or.jp/education/concours/>)

○コンクールの事前研修や地区大会等のスケジュールは下記のとおりですが、今後の社会情勢により変更・中止となる場合があります。各々の具体的な参加案内等は、随時、岡山支部のホームページでお知らせします。

		日 程	場 所 ・ 方 法 等
事前研修 ※		6月～	Web(映像視聴方式)
地区大会 ※	津山	7月 5～6日 (2日間)	リモート(遠隔)
	岡山	7月8・9・12日 (3日間)	
	倉敷	7月 14～16日 (3日間)	
県大会プレ研修		9月10日	ピュアリティまきび
岡山県大会		10月5日	メルパルク岡山
全国大会		11月2日	札幌コンベンションセンター(北海道)

※事前研修・地区大会の申込方法等については、裏面をご参照ください。

## 第24回 企業電話対応コンテスト 受付開始！

5月より今年度の企業電話対応コンテストの受付を開始します。

企業電話対応コンテストとは、ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって企業様に電話をかけ、その際の電話対応について、専門家が客観的に業種別の評価を行い、優秀企業を表彰するものです。企業様のご参加をお待ちしております。

□ 受付期間 5月1日(土)～7月20日(火)

7月下旬～9月中旬に参加企業へお電話します。結果発表及び表彰は11月です。

□ 参加料 一般 14,300円(税込) / 会員 11,000円(税込)

※いずれも、1診断先(1電話番号)あたりの参加料です。

※IVR利用の場合は、最終接続先を1診断先とします。

□ 申込方法 詳細は、日本電信電話ユーザ協会HP内の「企業電話対応コンテスト」のページをご覧ください。

※申込部門は、「商業・金融部門」「工業・公益部門」「サービス部門」「コールセンター等電話対応専門部門」の4部門です。

## 2021年度 電話対応コンクール 事前研修のご案内

2021年度電話対応コンクール岡山県地区大会に向けた事前研修を下記の通り開催いたします。

- 開催方式 : Web映像視聴方式(あらかじめ録画された映像をインターネット上で視聴)  
※映像視聴には、インターネット接続環境(通信料金がかかる場合はそれも含む)をご準備いただく必要があります。
- 開催時期 : 映像の公開は2021年6月1日～10月31日(予定)  
映像視聴は公開期間中であれば何回でも可
- 担当講師 : 日本電信電話ユーザ協会契約講師・もしもし検定指導者級講師 石亀 美夜子氏
- 研修内容 : 電話対応コンクール概要、問題の解説、事前練習のポイント、大会参加の心構え 等  
※今年度の問題はユーザ協会HPに掲載(<https://www.jtua.or.jp/education/concours/>)  
映像の視聴方法(ID/PW含む)は電子メールアドレスにお送りします。
- 申込締切 : 2021年 6月 10 日まで (一次締切)
- 申込方法 : 映像視聴を希望される企業等の方は、下記内容を岡山支部までメールでお知らせください。  
題名に「2021電話対応コンクール事前研修 受講希望」と記入。  
本文に(1)企業等名、(2)お申込責任者名、(3)連絡先電話番号、(4)連絡先電子メールアドレス【必須】、(5)視聴(予定)者のお名前(複数可)  
※電子メール宛先 : [okauser@jtua.or.jp](mailto:okauser@jtua.or.jp)
- 受講料 : 3,300円/人 (税込) ※ただし日本電信電話ユーザ協会会員の方は無料
- その他 : この事前研修を受講しない場合でも、地区大会へのご参加は可能です。

## 2021年度 電話対応コンクール 地区大会のご案内

津山・岡山・倉敷各地区協会の「2021年度電話対応コンクール地区大会」を開催いたします。地区大会では競技者の職場へ電話をかけ、録音して行う「リモート(遠隔)方式」により実施します。

職場からの参加が可能ですので、社員の電話対応技術向上による会社のイメージアップや、お客様からの好感・信頼の獲得をお考えの皆様にはぜひご参加に向けて検討をお願いいたします。

	津山地区協会	岡山地区協会	倉敷地区協会
日 程	7/ 5(月)・6(火)	7/8(木)・9(金)・12(月)	7/14(水)・15(木)・16(金)
申込締切日	6月21日(月)	6月24日(木)	7月1日(木)

※今年度は津山・岡山・倉敷の順で開催します。ご注意ください。

- 競技方法
  - 「2021年度電話対応コンクール問題」によります。
  - 競技時間は3分以内です。3分を超えた場合減点されます。
  - 競技者個々の競技日・時間帯は事務局で調整し、事前に申込責任者様宛てに通知します。
- 審査手順
  - スタッフが競技者の職場へ電話をかけ、注意事項等を確認後、競技に入ります。  
あらかじめご自分で作成された競技問題に対する対応スクリプトを参考に電話対応します。
  - 競技事務局では全員の対応内容を録音します。  
なお、審査の公平を期すため、競技者には予め競技番号を付与し、その番号で競技します。
  - 地区協会別に審査を行い、成績優秀な方上位30名は岡山県大会(10/5、メルパルク岡山)へ、地区代表として出場していただきます。
- 参加資格
 

どなたでも参加可。参加料はユーザ協会会員は1事業所当り10名まで無料、11名以上及び非会員の方は1名あたり3,300円(税込)です。
- 参加申込
 

参加をご希望の企業様等は、岡山支部ホームページ(<https://www.pijtua.or.jp/okayama/>)の申込フォームから直接お申込みください。