



## 2022年度 第61回 電話対応コンクール テーマ「聴く力、伝える力を磨き、対応力アップ」

電話対応コンクールへのご参加により、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お客様からの用件の聴き取りは正確に ②伝言は簡潔に、分かりやすく ③社内の人との対応は迅速に、の3点です。

今年度も多くの企業・事業所様のご参加、多くの皆様のチャレンジをお待ちしております。

なお本年度の全国大会は11月18日にKDDI維新ホール（山口市）で開催予定です。

○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/>)

○岡山県域における各種スケジュールは下記のとおりです。なお今後の社会情勢等により変更・中止となる場合があります。最新情報は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1日（水）～	Web映像視聴
地区大会 ※	倉敷	7月14日（木）・15日（金）	リモート（遠隔）
	津山	7月19日（火）・20日（水）	
	岡山	7月21日（木）・22日（金）	
県大会プレ研修		9月12日（月）・13日（火）	ピュアリティまきび
岡山県大会		10月14日（金）	サン・ピーチOKAYAMA
全国大会		11月18日（金）	KDDI維新ホール（山口市）

※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。

## 2022年度 第25回 企業電話対応コンテスト 受付開始！

今年度の企業電話対応コンテストの受付を5月より開始します。

企業電話対応コンテストとは、弊協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって企業・事業所様へお電話し、その際の電話対応について専門家が客観的に評価を行うものです。結果は「報告書」にして改善アドバイスをフィードバックいたします。優秀企業は表彰いたします。

□ 受付期間 5月1日（日）～7月20日（水）

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 (公財)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」のページにてお申込みください。 (<https://www.jtua.or.jp/education/contest/>)

※「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部門でお申込みいただけます。

## 2022年度 電話対応コンクール 事前研修のご案内

2022年度電話対応コンクール岡山県地区大会に向け、下記の通り事前研修を開催します。

- 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(通信料金含む)が必要です。
- 公開時期 : 2022年6月1日～10月中旬 映像視聴は公開期間中であれば何回でも可
- 担当講師 : (公財)日本電信電話ユーザ協会契約講師・もしも検定指導者級講師 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)は別途、電子メールアドレスにお送りします。
- 申込締切 : 2022年6月10日(金)まで(一次締切)
- 申込方法 : 電子メールにて下記内容をお知らせください。  
題名に「2022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(公財)日本電信電話ユーザ協会会員は無料
- その他 : この事前研修を受講しない場合であっても、地区大会へのご参加は可能です。

## 2022年度 電話対応コンクール 地区大会のご案内

倉敷・津山・岡山各地区協会の「2022年度電話対応コンクール地区大会」を下記の通り開催します。地区大会は競技者の職場等へ電話をかけ、録音して行う「リモート(遠隔)方式」です。

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でしたら、ぜひご参加ください。「リモート(遠隔)方式」なので、職場からお気軽にご参加いただけます。

	倉敷地区協会	津山地区協会	岡山地区協会
日程	7/14(木)・15(金)	7/19(火)・20(水)	7/21(木)・22(金)
申込締切日	6月30日(木)	7月5日(火)	7月7日(木)

- 競技方法 ①「2022年度電話対応コンクール問題」の「お客様情報(模擬対応者用)の例」に沿って出題。  
②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。  
③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 ①事務局から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。  
電話対応においては、ご自身で作成された対応スクリプト等を参考にされても結構です。  
②事務局で電話対応の内容を録音します。  
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。  
③審査を行い、成績優秀な方(30名)については各地区の代表として、岡山県大会へ出場していただきます。(10/14(金)、サン・ピーチOKAYAMA)
- 参加資格 ①企業・事業所でお申込みの場合、参加されるご本人の勤務地が岡山県内の方  
②個人でお申込みの場合、居住地が岡山県内の方  
(注)過去に全国大会で優勝または準優勝された方は除きます
- 参加料 (公財)日本電信電話ユーザ協会岡山県各地区協会の会員様:1事業所あたり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)
- 申込方法 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お申込み