



2023年度 第62回 電話対応コンクール テーマ 「寄り添う気持ちで、届ける安心と満足」

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電話をかけた目的を説明する、②お客様のニーズを把握する、③ニーズに適した商品を紹介する、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10月20日に札幌文化芸術劇場hitaru（北海道）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。最新情報は岡山支部HPでお知らせします。

		日 程	場 所 ・ 方 法 等
事前研修		6月1日(木)～	Web映像視聴
地区大会	岡山	7月13日(木)・14日(金)	リモート(遠隔)
	倉敷	7月18日(火)・19日(水)	
	津山	7月20日(木)・21日(金)	
大会プレ研修		8月28日(月)・9月4日(月)	リモート(遠隔)
岡山県大会		9月21日(木)	サン・ピーチOKAYAMA
全国大会		10月20日(金)	札幌文化芸術劇場hitaru(札幌市中央区)

※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。

2023年度 第26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1日より開始します。

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」となって予告なしに企業・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。コンテストであることを意識しない普段の電話対応内容が評価対象となります。審査結果は「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(月)～7月20日(木)

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10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。

2023年度 電話応対コンクール 事前研修のご案内

2023年度電話応対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 : 2023年6月1日～9月末 映像は公開期間中であれば何回でも視聴可
- 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 : 電話応対コンクール概要、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 : 2023年 6月 10日まで (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「【受講申込】2023電話応対コンクール事前研修」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
- 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。

2023年度 電話応対コンクール 地区大会のご案内

岡山・倉敷・津山各地区協会の「2023年度電話応対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。

電話応対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、職場等からお気軽にご参加いただけます。

	岡山地区協会	倉敷地区協会	津山地区協会
日程	7/13(木)・14(金)	7/18(火)・19(水)	7/20(木)・21(金)
申込締切日	6月29日(木)	7月4日(火)	7月6日(木)

- 競技方法 ①「2023年度電話応対コンクール問題」の「お客様情報(模擬応対者用)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。
電話応対においては、ご自身で作成された応対スクリプト等を参考にされても結構です。
②事務局で電話応対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。(9/21(木)、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会員あたり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.pi.jtua.or.jp/okayama/>)の申込フォームからお申込み