

2024年度 電話応対コンクール

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 大分支部

「電話応対コンクール」は、正しく美しい日本語を守り伝えるとともに、各企業の電話応対サービスとトーク技術のレベルアップを図ることを目的とした電話応対の技能と品質を競い合う競技です。

◆ 電話応対コンクール参加募集要領 ◆

《参加資格》 資格・経験・年齢など関係なく、どなたでも参加できます。初参加企業の方、個人参加も大歓迎です

《日 程》 一次審査 録音審査期間 **7月22日(月)~7月23日(火)** (予定)

※職場等の電話回線・電話機を使って競技していただきます

《申込方法》 参加ご希望の方は、大分支部ホームページ上の**Web申込フォーム**よりお申し込みください

《申込期間》 受付開始日 **4月1日(月)** 受付締切日 **6月21日(金)** ※申込締切後はご相談ください

《参加料》 ユーザ協会会員事業所様: 10名まで無料 但し、11名よりお一人様1,100円(税込)
一般: 3,300円(税込)

《支払方法》 請求書を発行しますので、指定銀行口座にお振り込みをお願いいたします
(振り込み手数料はご負担願います)

★競技録音日時Web予約受付期間★ **6月24日(月)~7月3日(水)** 予定
Web受付期間及び予約受付方法については、後日連絡担当者にご案内いたします。

※結果発表 … **8月中旬** 郵送予定



◆ 電話応対コンクール事前勉強会について ◆

《参加資格》 コンクール参加者、指導者

※詳細は裏面をご参照ください。

コンクール初参加の方、参加検討中の方もサポートいたしますので、安心して勉強会にご参加ください

《日 程》 ① 基礎編…**5月10日(金)** チャレンジセミナー(オンラインセミナー)

(第一部)指導者コース9:30~12:00 (第二部)選手コース13:30~16:30

② 実践編…**6月7日(金)** フォローアップセミナー(集合: J:COMホールホール大分)13:30~16:30

③ 実践編…**6月20日(木)** フォローアップセミナー(オンラインセミナー)13:30~16:30

※上記①基礎編と②or③実践編の組み合わせ(2回受講)をお勧めします

◆ 県大会出場者向けオンラインセミナー ◆

9月上旬 13:00~16:30 (予定) ※詳細は別途お知らせします。

◆ 大分県大会 ◆

10月3日(木) 大分市 トキハ会館

一次審査(録音方式)の成績上位者による競技会

◆ 第63回 全国大会 ◆

11月15日(金) 高知県立県民文化ホール

大分県大会優勝者を大分県代表として推薦します。

他に研修を目的として、大分県大会出場者の中から1名を全国大会へ招待いたします。



◆ その他 ◆

①一次審査及び県大会の個人成績・順位は発表いたしません。

②出場選手の成績に対する個別対応はいたしません。

【ご注意】 予定が変更になることがあります。最新情報は、大分支部ホームページにてご確認ください。

電話応対コンクール及び勉強会に関する申し込みについては、全てWeb申し込みフォームよりお申し込みください。お申し込みの際、質問等がございましたら「記事欄」にご記載ください。後日返信いたします。

お問合せ先

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 大分支部事務局

☎ 097-537-2171 ✉ ooita@jtua.or.jp ✉ uanakada@jtua.or.jp (仲田)

大分支部ホームページ <https://www.pi.jtua.or.jp/ooita/>



2024年度 電話対応コンクール事前勉強会

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 大支部

★ チャレンジセミナー ★

“企業の顔”と言われる電話対応は、ビジネスパーソンに欠かせない重要スキルです。様々な場面での臨機応変に対応できるスキルが求められます。電話対応コンクールにおいても、現代社会に沿った問題が設定されますが、出場にあたって、選手や指導者の皆さまに何をどのように取り組めばいいのかなどを分かり易く解説いたします。コンクール出場がはじめての方でも安心してご参加いただけます。

《日時会場》 **2024年5月10日(金)**

①(第一部)指導者コース9:30~12:00 ②(第二部)選手コース13:30~16:30

※本セミナーはインターネット接続による双方向型のオンラインセミナーです(Zoom利用)

《講師》 **伊藤 康子 氏**

B-コミュニケーション株式会社ビジネスコンサルティング事業本部 チーフインストラクター

《講座内容》

区分	① 指導者コース	② 選手コース
対象者	コンクール出場事業所の指導者・責任者の皆様	コンクール出場予定又は出場検討中の皆様
時間	9:30~12:00(2.5時間)	13:30~16:30(3時間)
カリキュラム	1. オリエンテーション 2. AIを超える対応を目指して ※コンクール審査基準の解説 3. コンクールの指導 ※指導者としての心構え ※選手の育成 4. 今年度の問題を指導する上でのポイント 5. 質疑応答(質問のまとめ)	1. オリエンテーション ※昨年全国大会優勝 橋本美穂さんよりコンクールでの体験談やコンクールまでの取り組み等を語っていただきます。 2. 電話対応コンクールが目指すもの 3. 今年度の問題について ※問題の取組にあたって ※問題解説 ※対応の流れ 4. 電話対応スキルアップ(グループディスカッションあり) 5. 質疑応答・まとめ

《申込方法》 **チャレンジセミナーWeb申込フォーム**よりご希望のコースにお申し込みください。

《申込受付期間》 2024年4月1日(月)~2024年4月30日(火)

《参加費》 **無料**です。可能な限り、各コース1事業所1接続でお願いします。

《参加方法》 ID・PW招待メール及びテキスト資料等は参加申込に記載のメールアドレス宛にご案内します。

★ フォローアップセミナー ★

本セミナーでは、今年度問題のねらいやポイントをしっかり理解し、グループディスカッションやロールプレイ演習を中心にトレーニングを行い、対応の流れを掴んで、対応力アップ、表現力アップを目指します。「チャレンジセミナー」と「フォローアップセミナー」併せてのご参加をお勧めします。

《日時会場》 ① **2024年6月7日(金)** (集合: J:COMホール大分405会議室) 13:30~16:30

② **2024年6月20日(木)** (オンライン(双方向型): Zoom利用) 13:30~16:30

《講師》 **松岡 由紀 氏** 日本電信電話ユーザ協会本部契約講師

《講座内容》 事前にチャレンジセミナーで学んだことを活かし、対応練習(ロールプレイング)を行います。実践しながら強み弱みの気づきや電話対応のレベルを把握することができます。また、日頃よくある色々な状況を設定し、日々の練習の積み重ねが、仕事上でも意識改革となり、モチベーションアップにつなげます。

《申込方法》 大支部ホームページ上の**フォローアップセミナーWeb申込フォーム**より、ご希望の日を選びお申し込みください。

《申込受付期間》 ① 4月1日(月)~5月31日(金) ② 4月1日(月)~6月13日(木)

《参加費》 ①② 有料 ※会員:お一人様1,100円(税込)、一般:お一人様3,300円(税込)

《支払方法》 請求書を発行しますので、指定銀行口座にお振り込みをお願いいたします。
(振込手数料はご負担願います)



【ご注意】予定が変更になることがあります。最新情報は
大支部ホームページにてご確認ください。
電話対応コンクール及び勉強会に関する申し込みについては、
全てWeb申し込みフォームよりお申し込みください。
お申し込みの際、質問等がございましたら「記事欄」にご記載ください。
後日返信いたします。

お問合せ先

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 大支部事務局

☎ 097-537-2171 ✉ ooita@jtua.or.jp ✉ uanakada@jtua.or.jp (仲田)

大支部ホームページ <https://www.pi.jtua.or.jp/ooita/>

