

2022年度 電話応対コンクールのご案内

拝啓 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

平素は、当ユーザ協会の事業運営に格別のご高配を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、今年度も、電話応対コンクールを下記のとおり開催いたします。社員研修・スキルアップの一環として是非ご参加いただきますようご案内申し上げます。

敬具

記

1. 地区大会(島根県大会予選) ※電話で実施しますので、職場から地区大会に参加できます。

(1)競技日時

2022年7月27日(水) 、28日(木) の2日間

※この期間内で参加者の競技時間を調整させていただき、別途ご連絡いたします。

(2)競技問題・競技方法

- ・地区大会の競技問題は、例題の「お客様情報(模擬応対者)の例」の1パターンで行います。
- ・島根県大会の競技問題は、「お客様情報の例」を別のパターンに変更する予定です。

(公財)日本電信電話ユーザ協会ホームページ <http://www.jtua.or.jp/education/concours/> 及びテレコム・フォーラム4月号をご覧ください。

- ・競技方法は、参加事業所指定の電話へ模擬応対者が電話をかけ、競技問題による応対内容を録音し、後日審査する方法で行います。

(3)審査方法

- ・競技時間は3分以内とし、3分を超えた場合は15秒までごとに各審査委員が1点減点します。
- ・審査はユーザ協会契約講師を含む複数の専門家(電話応対技能検定 指導者級保持者)へ委託します。
- ・審査基準については、ホームページをご覧ください。

(4)参加資格

- ・事業所でお申込みの場合、参加されるご本人の勤務地が島根県内の方
- ・個人でお申込みの場合、島根県内にお住まいの方

(5)参加料

ユーザ協会会員(島根県内)： 無料 一般(島根県内)： 3,300円(税込) / 1名

(6)結果通知

審査結果は、8月末に審査コメント・音声CDとともに責任者の方にお送りします。

(7)島根県大会・全国大会

地区大会の審査の結果、島根県大会への出場権を得られた方(25名程度)は、10月11日(火)に開催予定の島根県大会(ホテル一畑、松江市千鳥町30)へ出場していただき、大会会場で応対を競っていただきます。

なお、島根県大会の優勝者は、11月18日(金)、山口市の「KDDI 維新ホール」で開催される全国大会へ島根県代表選手として出場していただきます。

また、島根県大会の準優勝・第三位を研修生として全国大会へ派遣する予定です。

2. 事前研修 ※映像研修(リモート方式)で実施しますので、職場や自宅で研修が受講できます。

今年度の事前研修は、新型コロナウイルス感染防止のため、昨年と同様に「映像研修」方式で実施します。

職場や自宅で、パソコンやタブレット端末、スマートホンなどを利用し安心して学習できますので、地区大会に向けた研修として、また、事業所内での電話応対研修として是非ご利用ください。(学習方法は別途ご案内いたします。)

なお、事前研修には、選手として参加されない方にもご参加いただけます。電話応対コンクールに興味のある方、電話応対レベルの向上を目指す方は、是非お申し込みください。(映像研修のみの受講も可能です。)

3. スキルアップ研修会 ※島根県大会への出場権を得られた方に個別にご連絡します。

地区大会を勝ち抜いた島根県大会出場者(25名程度)を対象にスキルアップ研修会を開催します。スキルアップ研修会の講師は、電話応対コンクール島根県大会・審査委員長の石亀美夜子先生を予定しています。

浜田会場：9月 12日(月) 12:30 ～ 16:30 浜田ニューキャッスルホテル 2階大ホール

松江会場：9月 13日(火) 9:30 ～ 16:30 松江テルサ 4階 中会議室

4. 申込方法

電話応対コンクール地区大会、事前研修への参加をご希望の方は6月10日(金)までに、別紙「電話応対コンクール 参加申込書」に必要事項をご記入の上、FAX又は郵送でお申し込み下さい。

○FAX 0852-61-0800

○郵送 〒690-8520 松江市東朝日町102 NTT島根支店ビル内
 (公財)日本電信電話ユーザ協会 島根支部
 TEL(0852)55-8855

5. 電話応対コンクール関連スケジュール(予定)

項 目	開催日	曜日	時間			開催場所等		
事前研修	6月上旬 ～ 9月下旬		—	～	—	全県	Web による映像研修	参加者の職場や自宅から各自が視聴
地区大会 【島根県大会予選】	7 月 27 日	水	9:30	～	17:00	全県	電話による録音審査	参加事業所指定の電話へ模擬 応対者が電話をかけ、応対内容を録音
	7 月 28 日	木	9:30	～	17:00	全県		
地区大会結果通知	8 月末		—	～	—	郵送	申込責任者宛てに結果を送付	審査コメント・音声 CD
スキルアップ研修会 【島根県大会出場者】	9 月 12 日	月	12:30	～	16:30	浜田	浜田ニューキャッスルホテル	2階 大ホール
	9 月 13 日	火	9:30	～	16:30	松江	松江テルサ	4階 中会議室
島根県大会	10 月 11 日	火	12:30	～	17:30	松江	ホテル一畑	平安の間
全国大会	11 月 18 日	金	9:30	～	18:20	山口	KDDI 維新ホール (山口市小郡令和1丁目1番1号)	

※新型コロナウイルスの感染状況によっては、日程・開催方式の変更、並びに事業を中止する場合があります。

また、スキルアップ研修会の講師については、研修会場に招聘せず昨年同様リモート方式で実施する場合があります。

あらかじめご了承ください。