

2019年 4月吉日

会員各位

(公財) 日本電信電話ユーザ協会
徳島支部 支部長 岡田 好史

2019年度 電話対応コンクールの開催について

拝啓 春陽の候、会員の皆様方にはますますご清祥のこととお喜び申し上げます。

日頃は当協会の運営につきまして格別のご支援、ご協力をいただき誠にありがとうございます。

さて、本年も恒例の電話対応コンクールを下記の通り開催いたします。

ご多用のところ誠に恐縮ではございますが多数ご参加くださいますよう、ご案内申し上げます。

敬 具

記

1. 日程・会場等

別紙1(事前研修～全国大会)をご参照ください。

2. 競技問題及び審査基準

競技問題及び審査基準は、ユーザ協会本部ホームページに掲載されていますのでご参照ください。

※本部ホームページ ⇒ <http://www.jtua.or.jp/education/concours//>

3. 出場資格

どなたでも参加できます。

参加料は、一般の場合は3,240円(消費税込み)、会員は無料です。

4. 競技方法

選手がステージ上の電話機を設置した競技席に着席し、競技問題に基づく模擬応対者との電話対応を行い、その対応内容から企業イメージがどう作られた「顧客満足度」並びに電話対応の技を競います。

5. 事前研修

大会に向けて、3会場・全6回の事前研修を予定していますので、大会出場を希望される方はぜひ受講してください。(別紙1参照)

受講料は、一般は3,240円(消費税込み)、会員無料です。

個別研修に参加される方は、事前にコンクール問題の対応スクリプト(回答案)を考えていただき、事前確認を希望する方は7月12日(金)までに事務局(下記お問合せ先)へファクス又は郵送でお送り下さい。なお、スクリプトの記入用紙は、別紙3に手書き、又は同様の内容をワード等で記載したものを、ファクス又は郵送願います。

6. 申込み方法

別紙2(申込用紙)に必要事項をご記入の上、FAXによりお申込みください。

FAX番号: 0120-920459

協会ホームページからも申込用紙の印刷が可能です。

7. 申込み締切り

2019年7月12日(金)

8. 表彰

- ・各地区大会で入賞(優勝、準優勝、優秀賞)された方には、表彰状と記念品を贈呈します。また、入賞された方には、県大会への出場資格が与えられます。
- ・県大会で入賞(優勝、準優勝、優秀賞、顧問特別賞)された方には、表彰状と記念品を贈呈します。また、優勝された方には全国大会への出場資格が与えられます。

9. その他

- ・各コンクール会場には、傍聴席を設けています。応援の方、一般の傍聴の方も結構です。ぜひご来場下さい。(受付は当日会場で行います)
- ・ユーザ協会本部ホームページ(<http://www/jtua.or.jp/>)では、昨年度の電話対応コンクール全国大会の様相を収録したCDなど、会員特別価格で販売しておりますのでご利用ください。

その他不明なことにつきましては、下記事務局までお問合せください。

以上

《お問合せ先》

(公財)日本電信電話ユーザ協会 徳島支部 事務局 朝野

〒770-8521 徳島市西大工町2丁目5-1

Tel 0120-459156 Fax 0120-920459

E-mail u-tokushima@jtua.or.jp

URL <http://www.pi.jtua.or.jp/tokushima/>

2019年度 電話対応コンクール日程

1. 事前研修

| 会場名 | 日 程 | 時 間 | | 会 場 |
|------|----------|----------------|-----------------|---|
| | | 全体研修 | 個別研修 | |
| 徳島会場 | 7月17日(水) | 9:30～ 12:00 | 13:00～ 17:00 | NTT 西日本徳島支店 B棟6F会議室 徳島市西大工町2丁目5-1 (駐車場無し) |
| 徳島会場 | 7月18日(木) | | | NTT 西日本徳島支店 B棟6F会議室 徳島市西大工町2丁目5-1 (駐車場無し) |
| 西部会場 | 7月22日(月) | | | つるぎ町就業改善センター 2F 研修室 美馬郡つるぎ町貞光字宮下61 (駐車場有り) |
| 南部会場 | 7月24日(水) | | | 阿南商工会議所 3F 研修室 阿南市富岡町今福寺34-4 (駐車場有り) |
| 徳島会場 | 7月31日(水) | (個別研修 のみ) | 13:00～ 17:00 | NTT 西日本徳島支店 B棟6F会議室 徳島市西大工町2丁目5-1 (駐車場無し) |
| | 8月1日(木) | | | |

・西部会場については、日程を変更する場合があります。なお、変更の場合は速やかに連絡させていただきます。

- | |
|---|
| <p>【研修内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全体研修・・・今年度競技課題のポイント、スクリプト作成上の注意点、表現力のスキルアップ、発生、発音、イントネーション等の基礎練習 等 ・個別研修・・・実際の電話機を使っての個別実践練習、改善点のアドバイス 等 |
|---|

2. 電話対応コンクール地区大会

| 大会名 | 日 程 | 時 間 | 会 場 |
|------|----------|---|---|
| 西部大会 | 9月5日(木) | 13:00～17:00 ※出場選手数により終了 時間は変動します。 | セントラルホテル鴨島 吉野川市鴨島町鴨島471-2 TEL 0883-24-8989 |
| 南部大会 | 9月12日(木) | | ロイヤルガーデンホテル 阿南市富岡町あ王谷52-2 TEL 0884-23-3838 |
| 徳島大会 | 9月18日(水) | | 阿波観光ホテル 徳島市一番町3-16-3 TEL 088-622-5161 |

・競技者の参加状況によって終了時間が前後する場合があります。

3. 県大会への選抜研修 (※県大会代表者の研修)

| 会場名 | 日 程 | 時 間 | 会 場 |
|-----|----------|-------------|--|
| 徳 島 | 9月27日(金) | 14:00～17:00 | NTT 西日本徳島支店 B棟6F会議室 徳島市西大工町2丁目5-1 (駐車場無し) |

- | |
|--|
| <p>【研修内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今年度競技課題のポイント、スクリプト精査、表現力のスキルアップ 等 ・前年度全国大会の対応模様 (優勝・準優勝者等)、地区大会優勝者の視聴 |
|--|

4. 電話対応コンクール徳島県大会

| 大会名 | 日 程 | 時 間 | 会 場 |
|-----|-----------|---|--|
| 県大会 | 10月10日(木) | 13:00~17:00 ※出場選手数により終了 時間は変動します。 | 徳島グランヴィリオホテル 徳島市万代町3-5-1 TEL 088-624-1111 |

- 地区大会で入賞（優勝、準優勝、優秀賞）の方に出場していただきます。
- 優勝された方には全国大会への出場資格が与えられます。

5. 全国大会

| 大会名 | 日 程 | 時 間 | 会 場 |
|------|-----------|------------|---|
| 全国大会 | 11月22日(金) | 9:30~18:00 | 中野サンプラザ 東京都中野区中野4-1-1 TEL 03-3388-1151 |

別紙 2

(送付先) FAX 0120-920459

ユーザ協会徳島支部事務局宛

電話対応コンクール参加申込書

| | |
|------|---------|
| 事業所名 | 連絡先担当者名 |
| | 電話番号 |
| | FAX 番号 |
| 住 所 | E-Mail |

- ①地区大会は、都合の良い大会を選択して、大会 No を○で囲んでください。
②事前研修を受講される方は、受講したい会場 No (全体研修・個別研修)を選択して○で囲んでください。
③6名以上参加ご希望の場合は、お手数ですがこの用紙を複写してご利用ください。

| ふりがな 氏 名 | 性別 | 地区大会 | 事前研修(参加を希望しない方は無記入で結構です) | |
|-------------|----|-------|--------------------------|-------------|
| | | | 全 体 研 修 | 個 別 研 修 |
| | | 大会 No | 会場 No | 会場 No |
| | | 1 2 3 | 1 2 3 4 | 1 2 3 4 5 6 |
| | | 大会 No | 会場 No | 会場 No |
| | | 1 2 3 | 1 2 3 4 | 1 2 3 4 5 6 |
| | | 大会 No | 会場 No | 会場 No |
| | | 1 2 3 | 1 2 3 4 | 1 2 3 4 5 6 |
| | | 大会 No | 会場 No | 会場 No |
| | | 1 2 3 | 1 2 3 4 | 1 2 3 4 5 6 |
| | | 大会 No | 会場 No | 会場 No |
| | | 1 2 3 | 1 2 3 4 | 1 2 3 4 5 6 |

【地区大会日程等】

| 大会 No | 会 場 名 | 日 程 |
|-------|---------------------|-----------------------|
| 1 | 西部地区大会 (セントラルホテル鴨島) | 9月 5日(木) 13:00~17:00 |
| 2 | 南部地区大会 (ホテル石松) | 9月 12日(木) 13:00~17:00 |
| 3 | 徳島地区大会 (阿波観光ホテル) | 9月 18日(水) 13:00~17:00 |

【事前研修日程等】

| 会場 No | 会 場 名 | 日 程 |
|-------|---------------------|----------------------------|
| 1 | 徳島会場 (NTT 西日本 徳島支店) | 7月 17日(水) 9:30~全体、13:00~個別 |
| 2 | 徳島会場 (NTT 西日本 徳島支店) | 7月 18日(木) 9:30~全体、13:00~個別 |
| 3 | 西部会場 (つるぎ町就業改善センター) | 7月 22日(月) 9:30~全体、13:00~個別 |
| 4 | 南部会場 (阿南商工会議所) | 7月 24日(水) 9:30~全体、13:00~個別 |
| 5 | 徳島会場 (NTT 西日本 徳島支店) | 7月 31日(水) 13:00~17:00 個別のみ |
| 6 | 徳島会場 (NTT 西日本 徳島支店) | 8月 1日(木) 13:00~17:00 個別のみ |

別紙 3

(送付先) FAX 0120-920459

ユーザ協会徳島支部事務局宛

応対スクリプト表

| 模擬応対者（お客様） | 競技者（吉田 薫 社員） |
|----------------|--|
| 2. | (電話のベルが鳴る) 1. |
| 4. | 3. |
| 6. | 5. |
| 8. 「メッセージをどうぞ」 | 7. (終話) ※不在の担当者へ電話をかける。 9. (終 話) |

※応対者の第一声から計測して留守番電話の終話までの時間を3分以内とします。留守番電話の録音時間が30秒を超えた時点で通話は切断され競技が終了します。

<注意事項>

1. 文中の会社名、電話番号、内容等は、すべて架空のものです。
2. 問題にない情報やサービスを付加した場合、その内容は評価の対象にはなりません。
※模擬応対者の方へ及び審査委員の方への文書は、協会ホームページに掲載しています。