

2021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

2021年度 電話対応コンクールの開催について

拝啓 陽春の候、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。

日頃は当協会の事業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とおり開催いたします。

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3,300円(消費税込)、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座し、競技問題に基づき模擬応対者との電話応対を行い、お客様の立場に立って、応対全体について満足できる応対であったか等の審査基準に基づき、電話応対の技を競います。

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3,300円(消費税込)、会員無料です。

個別研修(お一人様20分程度)に参加される方は、当日はコンクール問題の対応スクリプト(回答案)を持参いただき受講願います。

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

2021年 6月26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

- ・本年はコロナ渦の状況を踏まえ、出場選手の安全を最優先とし、ソーシャルディスタンス等に配慮した開催とさせていただきます。なお、各コンクール会場には、傍聴席を設けておりますが、本年度は各参加企業の人事担当等様、原則1名の傍聴とさせていただきます。
- ・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様を収録した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/>

2021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	
西部会場	7月5日(月)	9:30～ 12:00	13:00～ 17:00	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7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8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)
徳島会場	7月9日(金)			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20日(火)	(個別研修 のみ)	13:00～ 17:00	NTT 西日本徳島支店 B棟6F会議室
	7月21日(水)			徳島市西大工町2丁目5-1 (駐車場無し)

※申込は先着順です。(参加人数が超過の場合は個別に会場変更等のご相談をさせていただきます。)

- 【研修内容】 ・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・・・実際の電話機を使つての個別実践練習、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
南部大会	8月20日(金)	13:00～17:00 ※出場選手数により終了 時間は変動します。	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
西部大会	8月25日(水)		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
徳島大会	9月7日(火)		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

・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13日(月)	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)

- 【研修内容】 ・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	9 月 27 日(月)	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 2 日(火)	9 : 30～18 : 00	リモートによる開催 ※リモート会場は、当協会事務局にて準備します。

※全国大会は、当初は北海道での開催を予定しておりましたが、コロナ感染状況を踏まえ、
残念ながら昨年度に引き続きリモート方式による開催となりました。

別紙 2
(送付先) FAX 0120-920459
ユーザ協会徳島支部事務局宛

電話応対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	南部地区大会 (ロイヤルガーデンホテル)	8 月 20 日(金) 13:00～17:00
2	西部地区大会 (セントラルホテル鴨島)	8 月 25 日(水) 13:00～17:00
3	徳島地区大会 (徳島グランヴィリオホテル)	9 月 7 日(火) 13:00～17:00

【事前研修日程等】

会場 No	会 場 名	日 程
1	西部会場 (つるぎ町就業改善センター)	7 月 5 日(月) 9:30～全体、13:00～個別
2	南部会場 (阿南商工会議所)	7 月 7 日(水) 9:30～全体、13:00～個別
3	徳島会場 (NTT 西日本 徳島支店)	7 月 8 日(木) 9:30～全体、13:00～個別
4	徳島会場 (NTT 西日本 徳島支店)	7 月 9 日(金) 9:30～全体、13:00～個別
5	徳島会場 (NTT 西日本 徳島支店)	7 月 20 日(火) 13:00～17:00 個別のみ
6	徳島会場 (NTT 西日本 徳島支店)	7 月 21 日(水) 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（北島 純 社員）
	（電話のベルが鳴る）
	1.
2.	
	3.
4.	
	5.
6.	
	7.
8.	
	9.
	（終 話）

※応対者の第一声から計測して終話までの時間を3分以内とします。

<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。
- ※問題、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。

HP : <https://www.jtua.or.jp/education/concours/>