

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会和歌山支部事務局 あて

FAX送信先：073-432-7800

第59回（2020年度）電話対応コンクール 参加申込書

※参加希望の大会（A・B）を○で囲んで下さい。

A 〈和歌山ブロック〉	2020年9月 9日（水）	和歌山商工会議所（和歌山）
B 〈紀南ブロック〉	2020年9月15日（火）	ガーデンホテル・ハナヨ（田辺）

事業所名		参加区分	会員・一般
住 所	〒		
連絡責任者	所属部署	参加者	(ふりがな) ご氏名
	役職		(ふりがな) ご氏名
	ご氏名		(ふりがな) ご氏名
			(ふりがな) ご氏名
電話番号		FAX番号	
メールアドレス			@

○どなたでもご参加いただけます。

○参加を希望される日（A、B）に○を入れて下さい。なお、ご希望参加ブロックで参加者数に偏りがある場合、参加ブロックを調整させていただく場合がございます。

○2020年8月20日（木）までにお申し込み下さい。

○参加料 会員：無料、一般：1名 3,300円（税込）

FAX受信後、受付確認のご連絡をさせていただきます。

※本事業で知り得た情報については、本事業以外の目的では一切使用致しません。

なお、新型コロナウイルスの感染拡大状況により、延期もしくは中止する場合がございます。

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

和歌山支部ニュース

No.358 2020年7月1日発行

発行所

〒640-8519 和歌山県和歌山市一番丁5番地

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

和歌山支部

TEL:073-432-7740 FAX:073-494-3032

<https://www.pi.jtua.or.jp/wakayama/>

発行責任者 中村 扇一

2020年度和歌山支部理事会・評議員会が 「書面決議」により、審議されました。

事務局から3議案を提案し、それぞれについて審議が行われ、原案どおり承認されましたのでお知らせ致します。

関係役員・評議員の皆様には、大変お忙しい中、書面による審議をいただきまして誠に有難うございました。

第1号議案	2019年度事業報告及び収支決算報告、並びに会計監査報告	2019年度の事業として和歌山支部が実施した活動内容及び経費の使用状況等について報告しました。
第2号議案	2020年度事業計画（案）及び収支予算（案）	<ul style="list-style-type: none"> 2019年度の事業活動として、「テレコミュニケーション教育事業」、「ICT（情報通信技術）活用推進事業」等を主体とした和歌山支部の計画を提案しました。 その概要は2ページに掲載しているとおりです。 なお各事業実施の詳細は支部ニュースや支部ホームページ等で個別にお知らせします。
第3号議案	理事・監事・評議員の新退任について（案）	<ul style="list-style-type: none"> 支部役員等の人事異動等に伴う退任・新任に関する承認です。 2021年度役員会（今後1年間）までです。

2020年度 施策概要

区分	施策名	実施内容	予定時期
テレコミュニケーション 教育事業	電話対応セミナー	新入社員向け「電話対応・ビジネスマナー」セミナー (各商工会議所共催含む)	4月～12月
		「部下指導力強化」・「クレーム対応」セミナー (各商工会議所・商工会共催含む)	随時 (年間6回程度)
	電話対応コンクール	「電話対応コンクール」事前セミナー	6月(2日間)
		「電話対応コンクール」スクリプト作成セミナー	7月(4日間)
		電話対応コンクール「和歌山ブロック予選」	9月9日
		電話対応コンクール「紀南ブロック予選」	9月15日
		電話対応コンクール「和歌山支部大会」	10月6日
		電話対応コンクール「全国大会」 (広島・広島市文化交流会館)	11月20日
	企業電話対応コンテスト	4部門による全国大会(本部主催)	7月～
	コミュニケーション企業診断 (電話対応診断)	日常の電話対応をモニターし、電話対応診断を行う	随時
電話対応技能検定 (もしもし検定)	電話対応技能検定試験の実施(講習会及び試験)	随時	
自己能力向上セミナー	①コミュニケーション能力向上セミナー ②苦手克服セミナー ③言葉使いセミナー	8月～1月	
ICT活用推進事業	ICTセミナー等	①「働き方改革」等 ②標的型攻撃メール訓練サービス(全11回予定) ③eラーニングサービス(全11回予定)	4月～
	テレコムフォーラムの送付	ICT関連最新情報の提供	毎月
	支部ニュースの発行	和歌山支部における活動等の紹介	毎月
	ホームページ	和歌山支部のホームページによる施策等の情報提供	随時
協会活動の活性化	理事会・評議員会	2019年度事業報告・決算報告、 2020年度事業計画・予算等	書面決議
	トップセミナー	未定	未定
その他	会員の維持・増強	会員サービスと会員特典の充実及び会員拡大	随時
	ご意見・ご要望の収集	ご意見・ご要望等をお聞きし協会活動へ反映する。	随時

※今年度、施策実施にあたり新型コロナウイルス関係から、実施時期等柔軟に対応していくこととします。

2020年度 電話対応コンクール 和歌山大会 参加者受付中!

和歌山支部内で開催する電話対応コンクール各大会の開催概要につきましては、既に「和歌山支部ニュース4月号」並びに「支部ホームページ」でお知らせしておりますが、具体的日程等が決定しましたので、改めてお知らせいたします。コンクール問題につきましては、別冊をご覧ください。なお、問題はホームページからもご覧いただけます。

(<https://www.pi.jtua.or.jp/wakayama/>)

本コンクールは、電話対応の「心」と「技」を競うだけでなく、参加事業所様の日頃の電話対応に関する自己研鑽の成果を発揮する場として、また参加事業所様の相互交流により、更なる電話対応の向上に役立つため実施しているものです。どなたでもご参加いただけますのでこれまで参加されていない事業所様も、奮ってご参加くださるよう重ねてご案内申し上げます。

なお、新型コロナウイルスの感染拡大状況を踏まえ、中止等する場合がございます。

今年度のコンクール問題は、「聴く力と察する力で通じ合える説明を」がテーマです。コンクール問題を日常の電話対応にお役立ていただけることを期待します。

全国大会でのお客様情報は、「案件一覧」のいずれかになります。また、「案件一覧」に記載した情報の中でクリーム色の網掛け部分以外は、競技者によって変わります。

※和歌山・紀南ブロック大会のお客様情報は、コンクールの問題に掲載されているお客様情報例(佐藤誠)で実施します。また、上位入賞者による和歌山支部大会では、お客様情報は、注文データ例(原田 望)のパターンを追加し、2パターンで実施します。

<大会日程等>

	和歌山ブロック大会	紀南ブロック大会	和歌山支部大会
とき	9月9日(水) 午後1時00分～ (予定)	9月15日(火) 午後1時00分～ (予定)	10月6日(火) 午後1時00分～ (予定)
ところ	ホテルアバローム紀の国	ガーデンホテル・ハナヨ	ホテルグランヴィア和歌山
その他	<ul style="list-style-type: none"> ○ 参加料 和歌山支部会員の方は参加料無料です。 ※一般の方は、お一人様3,300円(税込)です。 ○ 支部大会へは、ブロック大会で入賞された方が出場できます。 ○ 支部大会で最優秀賞を受賞された方は、11月20日(金)に広島県で開催される全国大会に、ご出場いただきます。 ○ 支部ホームページ(https://www.pi.jtua.or.jp/wakayama/)からもお申し込みいただけます。 		