

平成29年6月吉日

各 位

(公財) 日本電信電話ユーザ協会
旭川地区協会 会長 大沼 克己
富良野地区協会 会長 荒木 毅
深川地区協会 会長 富岡 正幸
名寄地区協会 会長 藤田 健慈
士別地区協会 会長 千葉 道夫
留萌地区協会 会長 塚本壽三郎
稚内地区協会 会長 今村 光壹

『平成29年度電話対応コンクール道北ブロック大会』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。

日頃から(公財)日本電信電話ユーザ協会の事業活動につきまして、格別のご理解とご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

ユーザ協会では、電話対応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に、毎年『電話対応コンクール』を実施しております。

今年の問題は、お客様の希望する商品が納期まで提供できない事から、お客様ニーズを聞き出し希望にかなう商品の提案を行うという内容です。

道北ブロック大会は、一次審査(録音審査)・二次審査(会場審査)の二段階で実施します。

一次審査は、会社等にいながら競技に参加できる「電話対応録音・審査」を行い、二次審査へ出場する24名を選出します。

二次審査は、会場に集合して競技する「会場審査」を行い、北海道大会に出場する選手を選出します。

皆様のご参加を、心よりお待ちしております。

敬具

記

1. 一次審査(録音審査)のご案内

(1) 参加資格・対象者等

- ① どなたでも参加いただけます。但し、過去に全国大会で優勝・準優勝した方は、参加できません。
- ② 1企業(事業所)における参加人数の制限はありません。

(2) 申込受付方法

「電話対応コンクール予約システム」よりご登録願います。

登録方法につきましては、エリアニュース(旭川) HP <http://www.jtua-hk.org/> に掲載(「電話対応コンクール録音審査参加ご予約方法のご案内」)しています。

≫詳しくはこちら≫からアクセスしてください。

なお、HPを閲覧出来ない方はご連絡願います。

(3) 申込締切 平成29年6月16日(金)

(4) 参加料 ユーザ協会会員：無料 一般：3,240円(税込)

(5) 一次審査（録音審査）の日程

① 競技期間

7月3日（月）～7日（金）の5日間で予約された競技日時で実施します。
競技の所要時間は、1人10分程度です。

② 結果発表

8月上旬に、連絡責任者の方へ電話連絡後、郵送により通知致します。

(6) 競技方法等

「電話対応コンクール予約システム」より申込みされた競技予約日時にユーザ協会の「模擬応対者」から、指定された対応電話番号に電話して競技を開始します。

(7) 審査

今年度の審査基準に基づき7月10日（月）、11日（火）、13日（木）、14日（金）の4日間で審査を行い、二次審査（会場審査）出場者24名を選出します。

(8) 競技結果フィードバック及び「個別評価シート」の作成

① 競技結果フィードバック及び二次審査（会場審査）のご案内

今後の育成計画の参考に、全体を通じての審査員講評及び競技の録音音声を会社の連絡責任者の方へフィードバック致します。

一次審査通過者に対し、二次審査（会場審査）についてご案内します。

② 個別評価シートの作成

「個別評価シート」をコンクールの実施要領の評価方法に基づき作成します。希望者のみ有料で承りますので、「電話対応コンクール予約システム」よりお申込み願います。

「個別評価シート」は、連絡責任者へ送付します。別途、請求書を送付致しますのでお振込み願います。

※個別評価シート料金 会員：¥2,000（税込） 一般：3,240円（税込）

(9) 事前研修について

一次審査前の事前研修はございません。

(10) その他

平成29年度電話対応コンクール問題は同封していますが、「よくある質問Q&A」等、下記に掲載していますので参考にしてください。

<http://www.jtua.or.jp/education/concours/>

2. 二次審査（会場審査）について

(1) 競技開催日 平成29年9月4日（月）

(2) 開催場所 アートホテル旭川（旭川市7条通6丁目）

(3) 事前研修について

二次審査出場者に対し実施します。詳細は別途ご案内致します。

「電話対応コンクールのすゝめ in 北海道」

ユーザ北海道支部 HP <http://jtua-hk.org/> のエリアニュースにPR映像があります。
<https://www.youtube.com/watch?v=mLXeyChkS3A&feature=youtu.be>

【本件お問い合わせ先】

（公財）日本電信電話ユーザ協会 道北ブロック地区
事務局 村田 徹 電話：0166-20-5400