

各 位

(公財) 日本電信電話ユーザ協会  
新ひだか地区協会  
会 長 會澤 實

## 電話対応コンクール『日胆エリア大会』の開催について

拝啓

盛夏の候、会員の皆様にはますますご清栄のこととお慶び申し上げます。  
また、平素より当協会の運営に対し、格別のお引き立てをいただき厚く御礼申し上げます。  
さて、会員企業様のイメージアップ及び社員のさらなるステップアップを図るため、下記のとおり電話対応コンクール「日胆エリア大会」を開催いたしますので、多数の方々の参加を賜りますよう宜しくお願い申し上げます。  
敬具

### 記

#### 1. 実施目的

正しく美しく日本語を守り伝えるとともに、各企業の電話対応サービスとトーク技術のレベルアップを図り、企業の顧客満足度と営業力向上および企業のイメージアップに役立てて頂くことを目的とする。

#### 2. 開催日時

平成29年9月7日(木)

- 10:00~12:00 事前研修及びスクリプト確認・修正
- 13:00~14:00 スクリプトの完成・模擬対応(事務局)
- 14:15~15:00 予選会競技(参加人数により変更あり)

#### 3. 開催場所

NTT東日本 苫小牧営業支店 2階会議室  
(苫小牧市旭町3丁目6-13 TEL:0144-34-9707)

#### 4. 参加料

- (1) 当協会会員：無料
- (2) 一般の方：3,240円(消費税込み) / 人

#### 5. 電話対応コンクール日胆エリア大会の概要

##### (1) 競技問題

オンラインショップで注文をされたお客様より、注文内容を変更したと連絡が入り、希望商品が希望納期に間に合わない事を伝え、お客様ニーズを訊きつつ、商品情報に基づき、どのように提案しお客様の満足頂く対応をするかを考えてもらいます。

##### (2) 競技時間 3分 / 人

##### (3) 審査項目

- ① 最初の印象(初期対応) 15点
- ② 基本対応スキル 20点
- ③ コミュニケーションスキル 20点
- ④ 情報・サービスの提供 20点
- ⑤ 最後の印象 15点
- ⑥ 顧客満足評価 10点

(4) 審査員

(有) エスパス・マナーアカデミー

成田 裕美 (北海道大会 介添え役予定者)

崎野 希実子 (模擬応対者)

(5) 表彰

北海道大会出場者 (優勝者・準優勝者) を表彰する。

(6) 電話応対コンクールの詳細については、当協会ホームページ (<http://www.jtua-hk.org/>) 参照

6. お申込み方法

別紙の「参加申込書」に必要事項をご記入の上、**8月31日(木)までに**事務局まで、FAXにてお申込み願います。

なお、見学のみの参加も承りますので、別紙「参加申込書」によりお申込み願います。

7. 北海道大会出場者フォロー研修会

(1) 日 時：平成29年9月14日(木) 13:00～15:00

(2) 場 所：NTT東日本 苫小牧支店 2階会議室

(苫小牧市旭町3丁目6-13 TEL:0144-34-9707)

(3) 対象者：日胆エリア大会 優勝者・準優勝者

室蘭エリア代表者予定 (1名)

8. 駐車場について

NTT東日本苫小牧支店には、長時間利用できる駐車場がございませんので、最寄りの有料駐車場をご利用願います。

以 上

【お問い合わせ先：電話 0144-34-9707 日本電信電話ユーザ協会事務局：寺田・丸谷】

<別紙>

日本電信電話ユーザ協会事務局 宛

FAX : 0144-31-2019

## 電話対応コンクール日胆エリア大会参加申込書

平成 29 年 月 日

下記のとおり参加申込みます。

会社名 : \_\_\_\_\_

担当者名 : \_\_\_\_\_

連絡先電話番号 : \_\_\_\_\_

※受領確認の連絡をしますので忘れずにご記入願います。

### 記

#### 【参加希望者】

(フリガナ) 氏 名	性 別	備 考
( )	男・女	
( )	男・女	
( )	男・女	
( )	男・女	

#### 【見学希望者】

(フリガナ) 氏 名	性 別	備 考
( )	男・女	
( )	男・女	
( )	男・女	
( )	男・女	