

各位

(公財)日本電信電話ユーザ協会

小樽地区協会	会長	山本	信彦
北後志地区協会	会長	中山	尚志
南後志地区協会	会長	西江	栄二
岩内地区協会	会長	辻	庄嗣

## 平成30年度電話対応コンクール後志地区大会 及び「録音審査北海道all予選」のご案内について

謹啓 時下益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。

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、格別のご支援とご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、会員事業所の社員・職員様及び一般応募の方々を対象に、今年度の事業「平成30年度電話対応コンクール後志地区大会」を小樽・北後志・南後志・岩内の4地区合同で実施いたします。

このコンクールは、電話対応マナー向上(お客様に満足と感動を与える電話対応)に向けた人材育成を目的として毎年実施しており、どなたでも参加できるコンクールです。

今年は、「後志地区大会(会場審査)」の他に、職場の自席からでも参加できる「録音審査北海道all予選」を新設しました。

時節柄、お忙しいこととは存じますが、多数の参加を賜りますようご案内申し上げます。

敬白

### 記

#### 1. 電話対応コンクール事前講習会

\*後志地区大会(会場審査)参加予定の方は原則ご参加をお願いいたします。  
北海道all予選(録音審査)参加予定の方の本講習会参加は任意です。

①日 時：平成30年7月24日(火)午後1:00~午後5:00

②開催場所：小樽市 小樽市民センター 3階研修室

(小樽市色内2丁目13-5 TEL:0134-25-9900)

③講習内容：○今年度のコンクール問題のねらいと解説(今回はレンタカー会社社員のあなたに  
お客様から「初めて利用する」電話が来た設定です)

○スクリプト(オリジナルの台本)の作成方法

○模擬電話機を使用した通話で言葉遣い、声の表情を確認

・・・等、今回テーマにおける審査ポイントに沿った講習です

④講師：エスパス・マナーアカデミー インストラクター 成田 裕美氏

⑤参加料金：会員：無料 会員以外：2,160円(税込)/1名

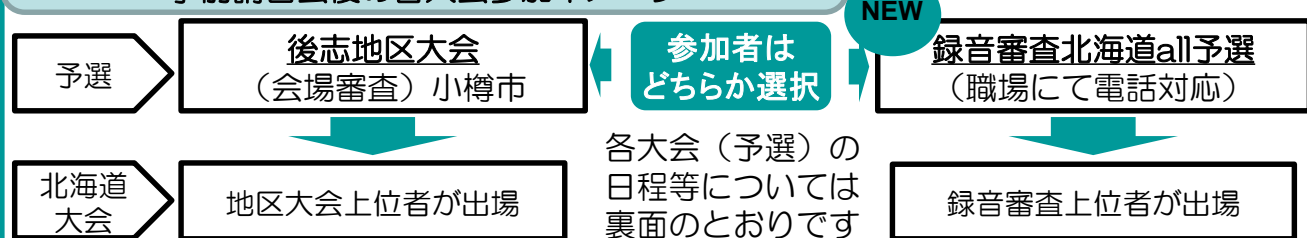
⑥申込締切：平成30年7月17日(火)別紙申込書によりFAX願います

\*当日ご持参いただくもの

○筆記用具

○2018年度の問題を事前にご参照いただき、ご自身で「対応スクリプト案」を検討、メモ等にてご用意ください

#### 事前講習会後の各大会参加イメージ



## 2. 後志地区大会（会場審査）＊下記3.の録音審査との重複参加はできません

- ①日 時：平成30年8月30日（木）競技参加の方は午後1：00に集合  
開会式：午後2：00（閉会予定：午後5：00）＊参加人数により時間変更あり
- ②開催場所：小樽市 ニュー三幸 本店4階  
(小樽市稲穂1丁目3番地6号 TEL：0134-33-3500)
- ③参加料金：・協会会員 無料 ・会員以外 有料：3,240円（税込）／1名
- ④申込締切：平成30年8月3日（金）までに 別紙申込書によりFAX願います。  
＊録音審査参加の選択を考慮し事前講習会参加申込とは別に締切設定
- ⑤競技内容 ・大会当日の受付時に競技順番を決定いたします。  
・競技対応時間は3分以内、越えた場合は減点となります。  
・コンクール全国共通の審査基準に基づく審査を行いません
- ⑥表 彰：最優秀賞、優秀賞、敢闘賞、参加賞（入賞者以外）
- ⑦その他 i.上位入賞（2～3名）の方が、平成30年10月5日（金）に札幌市で開催される北海道大会に出場することとなります。  
ii.後志地区大会から北海道大会出場となられた方には、全国レベルの対応技量を習得していただきたく、北海道大会の入賞に関らず、名古屋市で開催される「全国大会研鑽研修」に参加していただく予定です。

## 3. 録音審査北海道all予選（録音審査）＊上記2.の会場審査との重複参加はできません

- ①審査実施日：平成30年8月27日（月）、28日（火）10時から17時の間
- ②申込期間：平成30年7月23日（月）～8月3日（金）
- ③申込方法：「電話対応コンクール予約システム」より登録願います。  
ユーザ協会北海道支部HP（URL：<http://www.jtua-hk.org/>）掲載
- ④参加料金：協会会員：無料 会員以外：3,240円（税込）／1名
- ⑤競技方法 i.「電話対応コンクール予約システム」より申し込まれた競技予約日時に指定された電話番号へ競技スタッフの「模擬対応者」から電話をかけます。説明後、競技を開始します。所用時間は10分程度となります  
ii.結果発表は9月上旬に連絡責任者の方へ協会より連絡いたします。  
iii.上位入賞者は10月5日（金）開催の北海道大会に出場していただきます。
- ⑥競技結果のフィードバック：全体を通しての審査員講評及び競技の録音音声を今後の育成の参考として連絡責任者へフィードバック致します。

## 4. その他

- ①コンクール問題はユーザ協会HP（<http://www.jtua.or.jp/education/concours/>）でもご確認いただけます
- ②コンクール専用eラーニングを開設しております（北海道支部提供）  
事前講習会の補強、初めて参加される方、事前講習会に参加出来ない方の予習等にご活用ください（全4回/10分程度）。ユーザ協会北海道支部HP（URL：<http://www.jtua-hk.org/>）から、どなたでも、何時でも視聴できます

以上

\*「eラーニング」「録音審査北海道all予選」の問合せ：北海道支部事務局 0120-20-6660

\*「事前講習会」「後志地区大会」の問合せ：後志地区事務局 0800-800-3707 担当 佐々木

FAXでのお申込み先

011-252-5476

## 電話対応コンクール『事前講習』『地区大会』参加申込書

事前講習会 開催日 : 平成30年7月24日(火) →参加申込み締切 平成30年7月17日(火)

後志地区大会 開催日: 平成30年8月30日(木) →参加申込み締切 平成30年8月 3日(金)

会社名	会員口 一般口 (該当口に✓願います)				
連絡責任者					
役職		TEL			
氏名		FAX			
コンクール参加者					
参加者氏名	ふりがな	性別	年齢	事前講習会	地区大会 (会場審査)
		男・女			
		男・女			
		男・女			

\*事前講習会に参加申込みされる方は該当欄に○をご記入ください

\*後志地区大会(会場審査)参加申込みされる方は該当欄に○をご記入ください。  
事前講習会の受講後に、後志地区大会(会場審査)参加申し込みされる方は、  
8月3日(金)までに改めてお申込みください。

\*「北海道all予選(録音審査)」の参加を選択の場合は、7/23~8/3の間に  
(公財)日本電信電話ユーザ協会北海道支部HPから登録申込み願います。

プライバシーポリシー(プライバシーに関する公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の確約) 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会は、常日頃より会員企業様の情報を厳正に管理し、プライバシー保護に努めています。会員企業様の個人情報は、当協会の寄付行為に基づく事業目的以外には、使用致しません。

(公財)日本電信電話ユーザ協会  
後志地区協会事務局  
担当 佐々木  
Tel : 0800-800-3707