

平成30年7月吉日

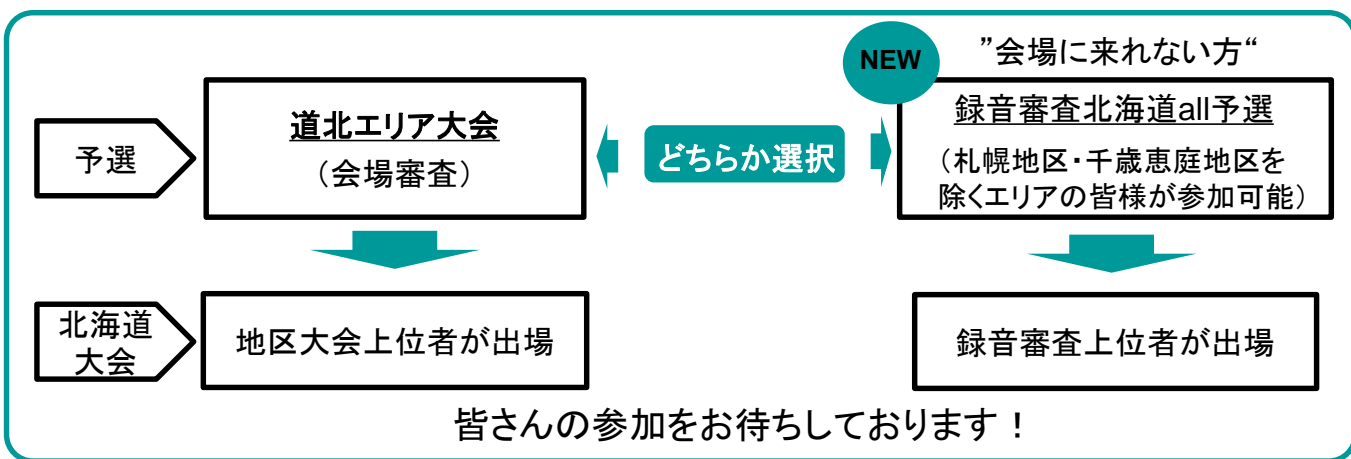
各位

(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 鈴木 勉
留萌地区協会 会長 水戸 繁男
稚内地区協会 会長 今村 光壹

平成30年度電話対応コンクール 道北エリア大会 及び「録音審査北海道all予選」のご案内について

電話対応コンクールは、各企業の社員の電話対応と対応技能のレベルアップを通じて、顧客満足経営の推進を図るための人材育成を目的として毎年実施しております。

今年は、「道北エリア大会(会場審査)」の他に、会場に來れない方など職場の自席から参加できる「録音審査北海道all予選」を新設しました。「会場審査」若しくは「録音審査北海道all予選」のどちらかの大会を選んでご参加下さい。多くの皆様のご参加をお待ちしております。



なお、日程等詳細につきましては、下記のとおりです。

記

■事前研修

【集合研修】

1. 日 時 平成30年7月26日(木)13:00 ~ 17:00 ※集合12:45
2. 場 所 株式会社NTT東日本-北海道 北海道北支店
旭川市10条通10丁目 NTT10条ビル 3F 第一会議室

【遠隔研修】

1. 日 時 平成30年7月27日(金)・7月30日(月)・7月31日(火)
2. 研修方法 会社にながら電話にて専門講師による個別研修を実施します。
(1)研修時間は、30分程度予定しています。
(2)研修希望日およびAM/PMのどちらかを記入してください。
研修時間は、別途調整させていただきます。
3. その他 競技問題をHP上から印刷しておいてください。

■電話対応コンクール eラーニング - 事前研修に参加される方は必ず視聴してください。

・研修は視聴していることを前提にカリキュラムを組んでおります。

・ユーザ協会北海道支部HP(URL: <http://www.jtua-hk.org/>)

- | | |
|---------------|-------------------|
| ①「コンクールの意義」 | ②「今年度の問題のテーマとねらい」 |
| ③「問題の理解度チェック」 | ④「これからの練習方法」 |

電話対応コンクールへの参加は、会場審査・録音審査のいずれかでエントリーください

■道北エリア大会（会場審査）

- 1.日 時 平成30年8月28日(火) 13:30 ~ 17:00
- 2.場 所 アートホテル旭川 2Fライラック (旭川市七条通6丁目 TEL:0166-25-8811)
- 3.競技内容 「電話対応コンクール問題」に基づき3分以内の電話対応を競技します。
- 4.競技問題 ユーザ協会HP (<http://www.jtua.or.jp/education/concours/>)にてご確認願います。
※お客様情報(模擬応対者)の例 お客様名(浅田真琴)、情報(①~⑧)全て固定
- 5.参加資格 どなたでも参加できます。
- 6.参加費用 **ユーザ協会会員:無料** / 一般の方:3,240円(税込)
- 7.申込方法 同封の「参加申込書」により、FAXにてお申込み下さい。
- 8.申込締切 平成30年7月20日(金)
- 9.その他 道北エリア管内大会の上位6名の方は、10月5日(金)開催の北海道大会に出場して頂きます。
表彰式終了後、懇親会を開催します。

(「事前研修」「道北エリア大会」問合せ先: 事務局0166-20-5400 黒田)

■録音審査北海道all予選(録音審査)

- 1.申込期間 **平成30年7月23日(月)~8月3日(金)**
- 2.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/>) に掲載します。
- 3.参加費 ユーザ協会会員: 無料 一般の方:3,240円(税込)
- 4.録音審査 ①競技期間 8月27日(月)~28日(火) 10時~17時 所要時間は1人10分程度
②結果発表 9月上旬に、連絡責任者の方へご連絡致します。
上位入賞者は10月5日(金)に開催されます北海道大会へ出場して頂きます。
- 5.競技方法 (1)「電話対応コンクール予約システム」より申込まれた競技予約日時に指定された電話番号へユーザ協会の「模擬応対者」から電話をかけます。その後、競技を開始します。
(2)競技時間は、3分以内です。3分を超えた場合は審査員1名につき1点減点します。
- 6.競技問題 ユーザ協会HP (<http://www.jtua.or.jp/education/concours/>)にてご確認願います。
- 7.審査等 (1) 審査基準(6項目)に基づき採点します(合計100点)
(2) 競技結果のフィードバック
①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。(無料)
②個別評価シート
「個別評価シート」は、全体講評とは別に競技者毎の応対模様の評価シートを希望者のみ有料で承ります。録音審査申込の際に「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。【会員:2,000円(税込) 一般参加者:3,240円(税込)】
- 8.その他 北海道大会へ出場される方を対象に、遠隔によるパワーアップ研修を9月10日(月)に予定しています。

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

**平成30年度（公財）日本電信電話ユーザ協会
電話対応コンクール 道北エリア大会
事前研修（集合／遠隔）及び大会 参加申込書**

〈事業所様名〉

〈ご連絡先住所〉 〒 -

〈ご担当者様名〉 TEL : ()

〈事前研修及び大会参加者〉

参加者	(ふりがな) 氏名	□事前研修(集合)参加		
		□事前研修(遠隔)	□7/27(金) AM/PM	
			□7/30(月) AM/PM	
			□7/31(火) AM/PM	
	大会参加	□会場審査	□録音審査	
参加者	(ふりがな) 氏名	□事前研修(集合)参加		
		□事前研修(遠隔)	□7/27(金) AM/PM	
			□7/30(月) AM/PM	
			□7/31(火) AM/PM	
	大会参加	□会場審査	□録音審査	
参加者	(ふりがな) 氏名	□事前研修(集合)参加		
		□事前研修(遠隔)	□7/27(金) AM/PM	
			□7/30(月) AM/PM	
			□7/31(火) AM/PM	
	大会参加	□会場審査	□録音審査	

※参加内容に、レ点及び○印をお付けください。

※録音審査の申込については、HPでの登録が必要です。

(URL: <http://www.jtua-hk.org/>)

・申込締切 : 平成30年 7月20日 (金)

・FAX送信先 : 0166-29-0417

◆お手数ですがFAX送信後、到着確認の連絡をお願いします。

(その他問合せ連絡先: 事務局0166-20-5400 黒田)

※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、常日頃より関係者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。ユーザ協会は、関係者様について、当協会の定款に基づく事業目的には、使用いたしません。