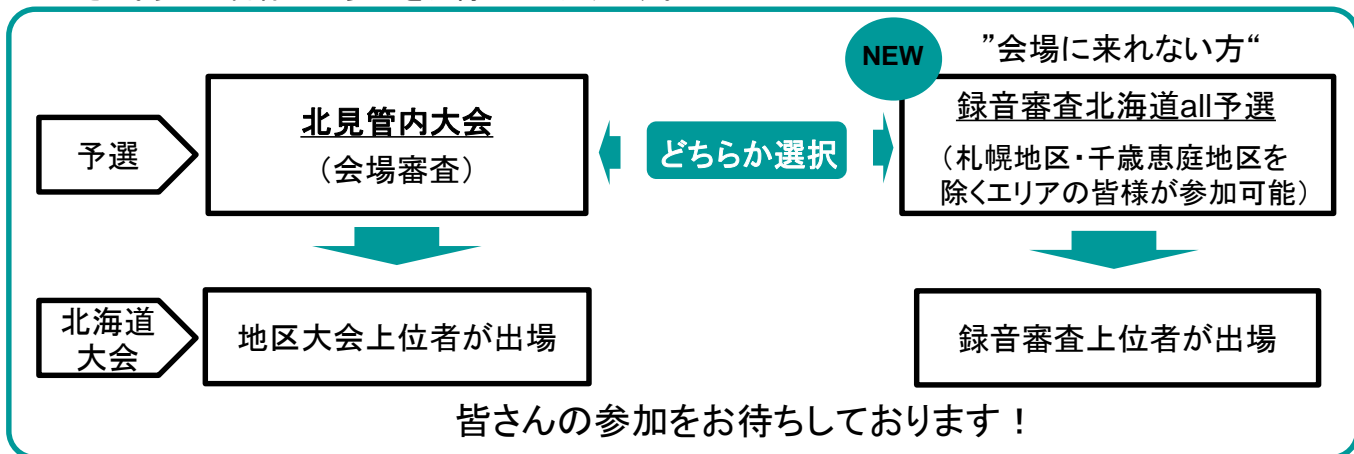


平成30年度電話対応コンクール 北見管内大会 及び「録音審査北海道all予選」のご案内について

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、「北見管内大会(会場審査)」の他に、会場に来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

■事前勉強会

- 1.日 時 平成30年7月24日(火)13:00~17:00
- 2.場 所 株式会社NTT東日本-北海道 北見営業支店
北見市中央町2-18 NTT中央町ビル 1F 会議室
- 3.その他 電話対応コンクール 北見管内大会とは別に、事前勉強会のみの参加も可能です。

■電話対応コンクール eラーニング

・初めて参加される方、事前勉強会に参加出来ない方は、eラーニング(全4回/10分程度)により分りやすく解説してますのでご活用下さい。

ユーザ協会北海道支部HP(URL: <http://www.itua-hk.org/>)から、どなたでも何時でも視聴できますので是非ご覧下さい。

- 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」

■北見管内大会（会場審査）

【直前研修】

1.日 時 平成30年8月27日(月) 11:00～12:00 (昼食をご用意しています)

2.場 所 株式会社NTT東日本-北海道 北見営業支店
北見市中央町2-18 NTT中央町ビル 1F 会議室

【北見管内大会】

1.日 時 平成30年8月27日(月) 13:10～15:40

2.場 所 株式会社NTT東日本-北海道 北見営業支店 (直前研修会場と同じ 1F 会議室)

3.競技内容 同封の「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。

尚、事前に対応スクリプトを作成のうえ、事前研修時に持参願います。

4.参加資格 どなたでも参加できます。

5.参加費用 ユーザ協会会員:無料 一般の方:3,240円(税込)

6.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。

7.申込締切 平成30年7月20日(金)

8.その他 北見管内大会の上位2名の方は、10月5日(金)開催の北海道大会に出場を予定しています。

(「事前勉強会」「北見管内大会」問合せ先:事務局0157-21-2141 神尾・辻まで)

■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「模擬対応者」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対応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 北見・紋別・網走地区協会合同

「電話対応コンクール事前研修会 及び 北見管内大会」参加申込書

〈事業所様名〉

〈ご連絡先住所〉 〒 -

ご担当者様名 TEL : ()

〈事前研修会及び管内大会参加者〉

(ふりがな) 参加者名	年齢	勤続 年数	事前研修会		管内大会	
			参加	不参加	参加	不参加
()		年				
()		年				
()		年				

※参加内容（事前研修会・管内大会）に○印をお付けください。

※事前研修会のみ参加も受け付けております。

※録音審査北海道all予選（録音審査）申込は、ユーザ協会北海道支部HPに掲載されます。

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

・申込締切 : 平成30年 7月 20日 (金)

・FAX送信先 : 0157-66-2045

◆お手数ですがFAX送信後、到着確認の連絡をお願いします。

※本申込書による参加者名・年齢等の個人情報、本大会・事前研修会の運営に利用する以外は使用いたしません。