

平成28年8月吉日

各 位

公益財団法人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28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、格別のご支援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。

今年の道北ブロック大会は、一次審査・二次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。

敬具

記

【コンクール参加について】

1. 参加資格・対象者等

(1) どなたでも参加いただけます。

過去の全国大会における優勝者・準優勝者は、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. 参加料 ユーザ協会会員：無料 一般：3,240円（税込み）

3. 申込方法

・別紙の「参加申込書」に必要事項をご記入いただき、FAXでお申込みください。

4. 申込締切 平成28年8月10日（水）

【一次審査（電話対応録音・審査）】

1. 競技日程 平成28年8月22日（月）～平成28年8月23日（火）の2日間

(1) 申込時に、「一時審査希望日」「希望時間」「競技指定電話番号」を記入願います。

希望時間は、9:30～12:00、及び13:00～17:00の間、30分単位で指定願います。

(2) 同一日時の希望者が多数の場合、事前に責任者と調整させていただきます。

2. 競技問題 テーマ「電話がつなぐ、お客様との出会い。電話でつかむ、新たなビジネス」
※問題は、テレコムフォーラム4月号または、ユーザ協会のHPでご覧いただけます。

【URL】 <http://www.jtua-hk.org/>

3. 競技方法等

(1) 責任者と調整した日時に、ご指定いただいた電話番号へ模擬対応者から電話致します。
競技の拘束時間は約10分程度です。

(2) 「平成28年度電話対応コンクール問題」に基づき、模擬対応者との電話対応を録音します。

(3) 競技時間は、3分以内とします。3分を超えた場合は、15秒まで毎に審査員1名につき、1点を減点します。

計測は模擬対応者の第一声から始め、競技者が終話した時点までとします。

「問題のポイント」を参考に、事前にスクリプトを作成してください。競技時は、スクリプトを見ることができませんが、模擬対応者は最初の「ユーザスポーツクラブ 山本です」以外、質問内容等により変わります。

(4) 競技手順は、別途責任者へご案内します。

4. 審査・結果発表

(1) 今年度の審査基準に基づき、一次審査上位24名を選出し、二次審査に進んでいただきます

(2) 8月31日まで、郵送により責任者へ通知します。

5. 競技結果フィードバック

・全体を通じての審査員講評及び、競技者の録音を、今後の育成計画の参考のため、責任者へフィードバックします。

6. 個別評価シートの作成

・コンクール実施要領の評価方法に基づき、「個別評価シート」を作成します。

希望者のみ有料で承りますので、参加申込書に必要な有無をご記入願います。

料金 ユーザ協会会員：2,000円(税込み) 一般：3,240円(税込み)

【二次審査(会場審査)】

1. 開催日時 平成28年9月9日(金) 13:00~17:00

2. 開催場所 旭川グランドホテル 旭川市6条通9丁目 TEL:0166-24-2111

3. 参加資格 一次審査を通過した24名

4. 事前研修 平成28年9月5日(月)、平成28年9月6日(火)

集合研修は実施いたしません。

一次審査同様、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。

研修時間は、3~40分を予定しています。詳細につきましては、一次審査の結果と合わせ、ご案内させていただきます。

5. その他 北海道大会(札幌ガーデンパレス 9月30日開催)は、ブロック大会上位6名に出場資格が与えられます。詳細は、別途責任者にご案内致します。

【お問合せ先】 (公財)日本電信電話ユーザ協会 事務局 村田 徹

TEL:0166-20-5400

【別紙】

「平成28年度電話対応コンクール道北ブロック大会」参加申込書

【参加者関連情報記入欄】

会社名		会員区分			
		□ユーザ協会会員 □一般			
責任者	(ふりがな) 氏名	所属・役職等	連絡先電話番号		
	()		() —		
参加者	(ふりがな) 氏名	性別(年齢)	一次審査希望日時	個別評価シート	競技指定電話番号
	()	男・女(歳)	□8/22(月) □8/23(火) 時間 :	要・否	() —
	()	男・女(歳)	□8/22(月) □8/23(火) 時間 :	要・否	() —
	()	男・女(歳)	□8/22(月) □8/23(火) 時間 :	要・否	() —

※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、関係者様の個人情報は、当協会の定款に基づく事業目的以外には、使用致しません。

FAX番号 0166-29-0417

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 事務局

お申込み締切日:平成28年8月10日(水)