

各位

(公財)日本電信電話ユーザ協会
札幌地区協会 会長 岩田 圭剛

平成30年度電話応対コンクール 札幌地区大会のご案内

ユーザ協会では、各企業の電話応対と応対技能のレベルアップを図り、『お客様満足の向上』を目的として、「電話応対コンクール」を毎年実施しております。

今年のテーマは「気持ちに寄り添い、お客様に満足を」です。

また、今年の問題はお客様の希望する商品が納期まで提供できないことから、お客様ニーズを聞き出し希望にかなう商品の提案を行うという内容です。

札幌地区大会は、一次審査（録音審査）・二次審査（会場審査）の二段階で実施します。

一次審査は、会社等から競技に参加できる「録音審査」形式で行い、二次審査へ出場する57名を選出します。二次審査は、57名の方が会場に集合して競技する「会場審査」形式で行い、北海道大会に出場する選手を選出します。

皆様の積極的な参加をお待ちしております。

記

1. 一次審査（録音審査）のご案内

今年度の録音審査も昨年と同じく、A・B 2つのグループに分けて実施致します。

別紙1「実施概要」・別紙2「Aグループ企業一覧」にてご確認願います。

(1) 参加資格・対象者等

① どなたでも参加いただけます。

但し、過去に全国大会で優勝・準優勝した方は、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) 申込期間 6月1日（金）～6月15日（金）

(3) 申込受付方法

「電話応対コンクール予約システム」よりご登録願います。

エリアニュース（札幌）HP <http://www.jtua-hk.org/> に掲載

（「電話応対コンクール録音審査参加ご予約方法のご案内」）しています。（昨年と変わりません）

※なお、HPを閲覧出来ない方はご連絡願います。

(4) 参加料

① 一般参加者（1名 ¥3,240 税込）

別途、請求書を送付致しますので、6月29日（金）までにお振込み願います。

② 会員：無料（参加人数に関わらず無料となります）

- (5) 一次審査（録音審査）の日程
- ① 競技期間
7月2日（月）～6日（金）の5日間で予約された競技日時で実施します。
競技の所要時間は、1人10分程度です。
 - ② 結果発表
8月上旬に、連絡責任者の方へ電話連絡後、郵送により通知致します。
- (6) 競技方法等
「電話対応コンクール予約システム」より申込みされた競技予約日時にユーザ協会の「模擬対応者」から、指定された対応電話番号に電話して競技を開始します。
- (7) 審査
今年度の審査基準に基づき7月9日（月）～13日（金）の5日間で審査を行い、二次審査（会場審査）出場者57名を選出します。
- (8) 競技結果フィードバック及び「個別評価シート」の作成
- ① 競技結果フィードバック
今後の育成計画の参考に、全体を通じての審査員講評及び競技の録音音声を会社の連絡責任者の方へ、フィードバック致します。
 - ② 個別評価シートの作成
「個別評価シート」をコンクールの実施要領の評価方法に基づき作成します。希望者のみ有料で承りますので、「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。
「個別評価シート」は、連絡責任者へ送付します。
別途、請求書を送付致しますのでお振込み願います。

※ 個別評価シート料金 一般参加者：¥3,240（税込）、会員：¥2,000（税込）

2. 二次審査（会場審査）の概要

- (1) 競技開催日
平成30年9月7日（金）
- (2) 開催場所
ホテルモンテレーデルホフ札幌（札幌市中央区北2条西1丁目）
- (3) 電話対応技能検定（もしもし検定）3級受験料の授与
電話対応コンクール札幌地区大会の「優勝者」「準優勝者」の2名に、平成30年度電話対応技能検定3級の受験料（15,000円相当）を目録として授与致します。
(検定日等は別途周知させていただきます)

【本件お問い合わせ先】

(公財) 日本電信電話ユーザ協会 札幌地区協会
事務局 戸来・橋本・重信 電話 011-212-5023