

# 電話応対コンクールの取り組み ～自分らしく輝く！～

2020年度の電話応対コンクールは、新型コロナウイルス感染拡大の影響で、全ての大会がリモートでの開催という、今まで経験したことがない状況下、試行錯誤の一年でした。

競技内容にも変化が見られ、今まで以上に**柔軟な、本質をとらえる聞き方・整理しまとめる・相手に納得してもらえる表現力**が求められると感じました。

札幌・千歳地区協会については、競技として上位を目指すことに加えて、**もっと気軽に楽しく、多くの方が参加できる**取り組みにしたいと考えています。**日常の業務に資する、大会や研修を通じて人間力や仕事力を高める**施策を展開していきます。

11月に札幌市で開催予定でした「第60回電話応対コンクール全国大会」は、リモート方式に変更となりましたが、皆様と一緒に札幌地区大会byリモートを成功させたいと思いますので、何卒宜しくお願い致します。



特別賞等の設定	新人賞、最多出場賞、メモリアル出場枠 など（札幌・千歳恵庭、詳細別途）
お客様情報の公表	一次審査、二次審査ともに、お客様情報を事前に公表します
審査順位等の公表	一次審査の希望者に、S～D評価とランク別人数等をお知らせします
集合研修を基本	<ul style="list-style-type: none"><li>・ロジカルプレゼンテーション、電話応対、ビジネスマナーを推奨研修と位置付け</li><li>・参加できない企業の方には支部主催オンライン研修を準備</li></ul>
大会は、全てリモート方式に変更	<ul style="list-style-type: none"><li>・全国大会の開催方式に準じて開催します</li><li>・大会を通じた選手・企業間の交流機会を模索します</li></ul>
2グループ制の再開	A・Bグループに分けて、初地区大会出場機会を増やす（札幌）

# 電話対応コンクールスケジュール

事業名	開催月日	場所
2021年度問題公開	2021年 4月 1日 (月)	協会本部HP <a href="http://www.jtua.or.jp/education/concours/">http://www.jtua.or.jp/education/concours/</a>
ビジネスマナースキルアップ研修 電話対応スキルアップ研修	2021年 4月12日 (月) <終了> 2021年 4月13日 (火) <終了>	札幌グランドホテル
チャレンジセミナー (オンライン)	2021年 4月22日 (木) 選手コース 9:30~12:30 指導者コース14:00~17:30	各企業
チャレンジセミナー (録画配信)	2021年 4月26日 (月) ~ 6月20日 (日) <予定>	(公財) ユーザ協会北海道支部 公式YouTubeチャンネルにて配信
札幌・千歳恵庭申込受付期間	2021年 5月19日 (水) ~ 6月16日 (水)	※先行受付廃止
千歳恵庭事前講習会 ~自分らしく輝く最初の一步~	2021年 5月24日 (月) 13:30~ 16:30	千歳商工会議所
札幌事前講習会 ~自分らしく輝く最初の一步~	2021年 5月25日 (火) 13:30~ 17:00	札幌グランドホテル
札幌・千歳恵庭一次審査 (録音)	2021年 7月 5日 (月) ~ 9日 (金)	各企業
札幌・千歳恵庭地区大会 ~自分らしく輝く!~ (リモート)	2021年 9月 6日 (月)	各企業
札幌・千歳恵庭パワーアップ研修	2021年 9月 9.10日 (木.金) 9:30~	N T T 大通14丁目ビル
北海道大会 (無観客)	2021年 9月29日 (水)	札幌ガーデンパレス
全国大会 (リモート)	2021年11月 2日 (火)	各企業