

電話応対コンクールの取り組み ～人間力を高める！～

2021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、2年続けて全ての大会がリモートでの開催ということになりました。

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**取り組みとして、2グループ制の再開、お客様情報の開示、特別賞の設定という新しい施策を実施し前年を上回る参加を頂きました。**参加頂いた選手・企業の皆様、誠に有難うございました。**

大会終了後、アンケートの実施、企業様との意見交換の結果を踏めて、2022年度の大会運営の見直しを実施したいと考えています。

根底にあるものは変わらず、**日常の業務に資する、大会や研修を通じて“人間力を高める”**施策を展開していきます。



2段階選考を廃止	地区大会は録音審査1回だけとし、二次審査は行いません
2グループ制の見直し	①お客様情報開示グループ、②お客様情報非開示グループの2グループに分けて申込み・審査を行い、北海道大会出場者を決定します
表彰（北海道大会出場者）の見直し	・①②あわせて、優勝1名、準優勝1名、優秀賞8名、入賞〇名を表彰します ・特別賞及びシード枠は中止します ※詳細は別途
出場記念品の贈呈	出場者全員に記念品を贈らせて頂きます
研修の全道統一	コンクールに関わる研修は、北海道支部開催の研修に参加します
競技音源の公開	・北海道大会出場者の競技音源とプロフィールを紹介（1週間程度、事前承諾頂いた方）

電話応対コンクールの運営方法について

札幌/千歳恵庭地区大会（録音審査）

北海道大会

全国大会

お客様情報

非公開グループ

※1

札幌〇〇名

千歳恵庭〇名

〇〇名
出場

1名
出場
↓
優勝

お客様情報

公開グループ

※1

札幌〇〇名

千歳恵庭〇名

※1 2022年度参加状況により決定

電話対応コンクールスケジュール（予定）

事業名	開催月日	概要
2022年度問題公開	2022年 4月 1日（金）	協会本部HP http://www.jtua.or.jp/education/concours/
電話対応コンクール体験会	2022年5月10日（火）～11日（水）	初参加者向け体験会 北海道支部主催
チャレンジセミナー【選手コース】	2022年 5月25日（水） 9:00～12:00	北海道支部主催
チャレンジセミナー【指導者コース】	2022年 5月25日（水） 14:00～16:00	北海道支部主催
電話対応コンクール研修会	2022年 6月21日（火）～22日（水）	模擬コンクール形式 1名2,200円（税込） 北海道支部主催
札幌・千歳恵庭申込受付期間	2022年 6月 7日（火）～ 7月 4日（月）	
札幌・千歳恵庭地区大会 ～人間力を高める！～（録音）	2022年 7月19日（火）～22日（金）	
札幌・千歳恵庭地区大会審査委員説明会	2022年 7月28日（木）	審査委員5名
札幌・千歳恵庭地区大会 ～人間力を高める！～（審査）	2022年 8月 1日（月）～12日（金）	8月下旬審査結果発表
札幌・千歳恵庭地区大会 入賞者音源公開	2022年 9月上旬	1週間程度
札幌・千歳恵庭パワーアップ研修	2022年 9月中旬～下旬	北海道支部主催
北海道大会	2022年10月 5日（水）	ガーデンパレス札幌
全国大会by山口	2022年11月18日（金）	新山口市（維新ホール）