

(報道発表資料)

東日本電信電話株式会社
群馬支店

「第24回電話対応コンクール群馬県大会」の実施について

NTT東日本群馬支店(支店長 五十嵐 克彦)が後援、(財)日本電信電話ユーザ協会群馬支部(支部長 曾我 孝之)が主催して、「第24回電話対応コンクール群馬県大会」を10月7日(木)に開催いたしました。大会は県内12地区ユーザ協会の予選を経て選抜された51名が参加して行われました。

1. 目的と背景 (財)日本電信電話ユーザ協会は、電話対応コンクールを通じて、より一層の電話対応技術と対応マナーの向上に資するため、毎年地区予選・群馬県大会を開催しております。
2. 主 催 主催 (財)日本電信電話ユーザ協会群馬支部
後援 NTT東日本群馬支店
3. 競技種目 電話対応部門(日本語)の部
4. 競技内容 あらかじめ示された競技問題(競技時間3分)をもとに、対応の良さ・マナーを競う競技です。
その競技内容は、次のポイントで行ないます。
①基本対応スキル
②コミュニケーションスキル
③営業スキル
④最初・最後の印象

※状況設定
「健診センターの受診者サービス担当のスタッフを想定し、人間ドックの受診の際に発生したクレームの調査結果を踏まえ、お客様の理解、納得を得られるような改善策を提示し、お客様の不満及び不安を解消し、今後も健診センターをご利用いただけるよう安心感を与える対応を行う」という競技問題に取り組み、電話対応サービスの技能を競う」という課題です。
5. 大会日時 平成22年 10月7日(木)
競技開始 9:35～
6. 開催会場 エテルナ高崎 (高崎市) 高崎市栄町22番30号 Tel(027)323-1122
7. 参加選手 51名(男子再掲8名)[県内12地区大会予選にて選抜]

8. 入賞者
- ・優勝 茂木 舞子(もてき まいこ) 富岡地区協会
 - ・準優勝 藤嶋 登志子(ふじしま としこ) 高崎地区協会

※優秀賞(3名)優良賞(7名)特別賞(5名)は別紙のとおりです。

9. その他 優勝した茂木さんは、平成22年11月12日(金)愛媛県「愛媛県県民文化会館」で開催される全国大会に、群馬県代表として出場いたします。

本件に関するお問い合わせ先
(財)日本電信電話ユーザ協会群馬支部
事務局長 園田正司
TEL (027) 3 2 7 - 5 5 7 6
FAX (027) 3 2 7 - 3 4 9 2