

(報道発表資料)

東日本電信電話株式会社
群馬支店

「第26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(支店長榊原 明)が後援、(公財)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26回電話対応コンクール群馬県大会」を10月11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49名が参加して行われました。

1. 目的と背景 (公財)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 (公財)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、電話の対応をしながら、営業マインドも試される問題に取り組み、電話対応サービスの技能を競い合います。

その競技内容は、次のポイントで行ないます。

- ①最初の印象
- ②基本対応スキル
- ③コミュニケーションスキル
- ④情報・サービスの提供
- ⑤最後の印象
- ⑥顧客満足評価(CS)

※状況設定

参加者は琉球ガラス製造販売会社の社員の設定です。お客様から永年勤続社員とその家族を対象とした沖縄招待の記念品をホームページを見ながら検討しているという内容の電話が入ります。その電話に対して、電話ならではの特性を生かし、ホームページの画面や文字だけでは伝わらない商品の魅力等をわかりやすく説明し、お客様の満足をいただき購入に繋げるという「営業力」を発揮していただく問題です。

5. 大会日時 平成24年10月11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 49名(男子再掲 7名)[県内12地区大会予選にて選抜]

8. 入賞者
- ・優勝 金田 隆(かねだ ゆたか) 渋川地区協会
 - ・準優勝 小坂橋 恭子(こいたばし きょうこ) 渋川地区協会

※優秀賞(3名)優良賞(5名)特別賞(5名)は別紙のとおりです。

9. その他 優勝した金田 隆さんは、平成24年12月7日(金)沖縄県宜野湾市「沖縄コンベンションセンター」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
(公財)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