

平成25年10月16日

(報道発表資料)

東日本電信電話株式会社  
群馬支店

## 「第27回電話対応コンクール群馬県大会」の実施について

東日本電信電話株式会社 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27回電話対応コンクール群馬県大会」を10月10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50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 東日本電信電話株式会社 群馬支店
3. 競技種目 電話対応部門
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

今回の問題は、「ツアー旅行企画・運営会社の社員になり、自社が企画したツアーに、懸賞で当選したお客様からお問い合わせを受ける」という設定です。

そしてお客様の「うれしい気持ち」を受け止め、お客様のニーズをつかみ、喜んでいただけるようにわかりやすく説明し、満足していただくように対応をすることです。

5. 大会日時 平成25年10月10日(木)  
競技開始 9:35～
6. 開催会場 前橋商工会議所会館 前橋市日吉町1-8-1 TEL(027)234-5111
7. 参加選手 50名(男子再掲15名)[県内12地区大会予選にて選抜]

8. 入賞者
- ・優勝 山洞 貴子(さんどう たかこ) 桐生地区協会
  - ・準優勝 安田 智子(やすだ ともこ) 高崎地区協会

※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 優勝した山洞 貴子さんは、平成25年11月22日(金)宮城県仙台市「仙台サンプラザホール」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)327-5576  
FAX(027)327-3492