

News Release

お知らせ

平成20年11月14日
(財)日本電信電話ユーザ協会山形支部

平成20年度「企業電話対応コンテスト」に山形の企業が入賞！

(財)日本電信電話ユーザ協会（会長：山本 恵朗 本部：東京都千代田区内神田 会員数：10万事業所）では、本年度の企業電話対応コンテスト入賞企業の発表を行いました。

企業にとって、CS（Customer Satisfaction＝顧客満足）を経営指針としている企業も多く、普段の電話対応の良し悪しが、その企業のイメージや業績を大きく決定してしまうほど重要になってきております。

社会全体のレベルアップを願って当ユーザ協会は、毎年コンテストを開催してきております。

このコンテストは、応募された企業に対し、個別に設定した質問に基づきユーザ協会が仮のお客様となって企業に電話します。

対応模様はテープに録音され、複数の専門家によって審査、評価するものです。

仮のお客様からかかった電話に誰が出るかわからないため、その会社における日頃の電話対応がみられることがコンテストの特徴で結果を診断書として改善等をフィードバックする画期的なものです。

この「企業電話対応コンテスト」も今年で12回目となり、応募数は全国で962件あり、山形県内の参加企業数は28件ありました。

厳正に審査した結果、サービス部門で全国271件の中から入賞5企業が選ばれ、その中で株式会社トヨタレンタリース山形（山形市）の山形空港店が優良賞に輝きました。（別紙参照）

なお、これまでのスケジュールは、次のとおりでした。

- 申込部門(業種) 「商業・金融部門」「工業・公益部門」「サービス部門」「コールセンター等電話対応専門部門」の4部門別
- 審査のための電話 平成20年7月中旬～9月中旬
- 審査 一次審査9月下旬、二次審査10月上旬
- 結果発表等 11月10日（参考：最優秀企業表彰式は11月21日）

<その他>

なお、今後、株式会社トヨタレンタリース山形の社内での表彰状授与式を別途予定しております。

【お問い合わせ先】

(財)日本電信電話ユーザ協会 山形支部
事務局 設楽・遠藤
TEL 627-6822 FAX 632-1199

コンテストの方法

業種別に設定した質問（問題）に基づき、仮のお客様となって企業に電話します。電話内容はすべてテープに録音し、チェックシートに基づき審査します。専門家5名による審査委員会を各部門に設置し、一次・二次の2回審査を行います。各賞の決定は審査委員会において厳正に行いました。審査項目は、対応のみでなく、機械受付や保留音等その電話全体を「お客様の立場」で審査いたします。

コンテストの趣旨

電子メール・FAX・電話などコミュニケーションツールは数多くありますが、企業にとって電話の重要性は依然として大きいのが現状です。電話対応の良し悪しが、会社のイメージや業績を大きく左右しかねません。社会全体がレベルアップすることを願って当協会は、このコンテストを開催しています。

コンテストのねらい

企業のCS（Customer Satisfaction＝顧客満足）の経営指針

第12回 平成20年度 企業電話対応コンテスト入賞一覧表

業種	応募数	賞	支部名	企業名
	計962件			
商業・金融部門	186	最優秀賞	東京	テルモ株式会社 コールセンター営業チームB
		優秀賞	大阪	株式会社阪急百貨店 店舗運営部 顧客案内サービス部 電話交換担当
		優良賞	石川	三井住友海上保険株式会社 北陸損害サポート部
		優良賞	神奈川	株式会社ファンケル 健康食品カンパニー健康相談部 健康相談グループ
		優良賞	岩手	東京海上日動火災保険株式会社 北上損害サービスセンター
工業・公益部門	387	最優秀賞	東京	グラクソ・スミスクライン株式会社 カスタマー・ケア・センターCMO
		優秀賞	岐阜	中部電力株式会社恵那SS 一般受付
		優良賞	長野	中部電力株式会社佐久営業所 料金
		優良賞	三重	中部電力株式会社松坂営業所 低圧販売
		優良賞	静岡	中部電力株式会社浜松営業所 一般受付
サービス部門	271	最優秀賞	愛知	三井住友海上火災保険株式会社 名古屋企画損害サポート部
		優秀賞	徳島	アビリティセンター株式会社 徳島オフィス
		優良賞	神奈川	大原簿記情報ビジネス専門学校 横浜校 総務部 専門課程教務部 広報課
		優良賞	鹿児島	株式会社ディック学園 鹿児島校
コールセンター部門	118	最優秀賞	島根	株式会社しちだ・教育研究所 カスタマーサービス部
		優秀賞	東京	グラクソ・スミスクライン株式会社 カスタマー・ケア・センターMDO
		優良賞	東京	グラクソ・スミスクライン株式会社 カスタマー・ケア・センターCMO
		優良賞	北海道	NTT北海道テレマート株式会社 高度電話カスタマセンタ260受付担当
		優良賞	東京	大島椿株式会社 お客様相談室