

2017年9月26日

(公財)日本電信電話ユーザ協会 山形支部

NTT 東日本 山形支店

平成 29 年度「電話対応コンクール山形県大会」の開催について

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 山形支部(支部長 清野伸昭)は、NTT 東日本 山形支店(支店長 両川英樹)の後援で、平成 29 年度「電話対応コンクール山形県大会」を開催いたします。

この大会は、正しく美しい日本語を守り伝えるとともに各事業所の電話対応サービスとトーク技術のレベルアップを図るため開催されており、出場者は想定問題に基づき模擬対応者との電話対応の内容について競い合うものです。

今年度は、県内 4 地区の地区大会で上位入賞を果たした 27 名の出場者による競技会となり、電話対応の内容から企業イメージがどのように作られたか「対応スキルと顧客満足」を審査いたします。

なお、本大会での上位入賞者 5 名(優勝者、準優勝者、優秀賞者 3 名)を表彰いたします。

優勝者は、11 月 17 日(金)新潟市「りゅーとぴあ(新潟市民芸術文化会館)」で開催される全国大会に山形県代表として出場いたします。

大会内容は、次のとおりです。

- 開催日時 2017 年 10 月 13 日(金) 午前 10 時 00 分～午後 5 時 00 分
- 大会会場 ホテルキャッスル 2F(弥生の間) 山形市十日町 4-2-7 (023-631-3311)
- 出場者数 27 名
- 競技方法 模擬対応者との電話対応の内容を競い合います。
- 審査方法 3 名の審査員が
 - ・対応スキル 70 点(※1)
 - ・顧客満足 30 点(※2)について採点し、その合計点により順位を決定します。
 - ※1 内訳(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)
 - ※2 今年度は審査基準が改定され「顧客満足」の配点を高めました。
詳細:審査基準の改定について(ユーザ協会 ホームページ)
http://www.jtua.or.jp/education/concours/pdf/2017_shinsakijun_kaitei.pdf
- 今後の予定 第 56 回電話対応コンクール全国大会
2017 年 11 月 17 日(金)
会場:りゅーとぴあ 新潟市民芸術文化会館(新潟市中央区一番堀通町 3-2)
- お 願 い 競技中の写真撮影等については、会場係員にお申し出いただくなど、大会運営にご協力をお願いいたします。