

2019年10月11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

## 2019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、2019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地区の大会で上位入賞を果たした23名の出場者による大会で、「①お客様が指名した担当者の状況を把握し適切な対応を行う、②お客様からの電話の目的を把握し、必要な内容を聴き取る、③伝言内容を簡潔にまとめ、正確に伝える」をポイントに、「対応スキルと全体評価」を審査いたします。

なお、上位入賞者5名(優勝、準優勝、優秀賞3名)を表彰し、優勝者は11月22日(金)東京都中野区「中野サンプラザ」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 2019年10月16日(水) 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 23名
- 競技方法 3分の時間制限の中で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 4名の審査委員が
  - ①最初の印象 5点
  - ②基本対応スキル 20点
  - ③コミュニケーションスキル 20点
  - ④情報・サービスの提供 20点
  - ⑤最後の印象 5点
  - ⑥全体評価 30点について採点し、その合計点により順位を決定します。
- 今後の予定 第58回電話対応コンクール全国大会  
2019年11月22日(金)  
会場:中野サンプラザ(東京都中野区中野4-1-1)
- お 願 い 競技中のフラッシュ撮影等については、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。