

2022年9月30日

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 山梨支部
東日本電信電話株式会社 山梨支店

「第36回 電話対応コンクール 山梨県大会」の競技結果について

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 山梨支部（支部長 進藤 中）は、2022年9月29日（木）、山梨県JA会館において、東日本電信電話株式会社 山梨支店（支店長 横山 明正）等の後援により、「第36回 電話対応コンクール 山梨県大会」を開催いたしました。

本大会では7月下旬に開催された山梨県大会予選会への出場選手119名のうち成績上位の選手40名が出場、今年度の競技問題（別紙参照）の下、日頃の練習の成果を存分に発揮され、熱のこもった電話対応が繰り広げられました。

すべての選手の競技について本大会の審査基準に則して審査が行われ、両宮 光咲さん（株式会社山梨中央銀行）が見事最優秀賞に輝いたほか、優秀賞に2名、優良賞に5名、奨励賞に7名の皆さんがそれぞれ入賞されました。

最優秀賞の両宮 光咲さんには、2022年11月18日（金）、山口県山口市において開催される「第61回 電話対応コンクール 全国大会」に、山梨県代表として出場いただきます。

<競技結果>

- ◆ 最優秀賞（1名） 両 宮 光 咲 さん （株式会社山梨中央銀行）

- ◆ 優 秀 賞（2名） 永 田 綾 乃 さん （フルーツ山梨農業協同組合）
小 林 静 恵 さん （佐川急便株式会社都留営業所）

- ◆ 優 良 賞（5名） 和知野 由 香 さん （佐川急便株式会社山梨営業所）
佐 野 大 輝 さん （株式会社山梨中央銀行）
藤 卷 あすか さん （フルーツ山梨農業協同組合）
上 田 花 音 さん （株式会社山梨中央銀行）
荻 野 瑛里奈 さん （株式会社山梨中央銀行）

- ◆ 奨 励 賞（7名） 中 嶋 桃 子 さん （株式会社山梨中央銀行）
奈良田 愛 美 さん （株式会社山梨中央銀行）
下 平 あゆみ さん （株式会社山梨中央銀行）
安 藤 光 平 さん （株式会社山梨中央銀行）
金 井 志 織 さん （株式会社山梨中央銀行）
古 屋 銘 夏 さん （株式会社山梨中央銀行）
川 手 紀 子 さん （三井住友海上火災保険株式会社）



最優秀賞 雨宮 光咲 さん（株式会社山梨中央銀行）



入賞者（最優秀賞1名、優秀賞2名、優良賞5名、奨励賞7名）の皆さん
大会役員、来賓、審査委員、模擬対応者の皆さん


公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 山梨支部
 Japan Telecom Users Association

つぎのミライは、
あなたの街から
はじまる。

NTT東日本グループ

【本件に関するお問合せ先】

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 山梨支部（大会事務局）

電話 0120-680966

東日本電信電話株式会社 山梨支店 企画総務部 企画担当

電話 055-231-8850

< 2022年度 電話対応コンクール問題 >

■ テーマ 「聴く力、伝える力を磨き、対応力アップ」

■ 今年度の問題のねらい

職場では、同僚や上司への電話の取り次ぎや外出中の同僚からの問い合わせなど、社内の人と電話で連携するケースが多くあります。この対応をより良いチームプレイで的確に行うことにより業務が円滑に進められ、結果的にお客様に喜んでいただくことにつながります。

今年度の問題では、外出中の担当者（役職者含む）を指名する電話受付と外出中の担当者からの問い合わせ対応の2つの電話対応を行っていただきます。

あなたは、お客様から外出中の担当者を指名する電話を受けます。急ぎの用件のようです。内容を聴き、外出中の担当者にすぐに連絡して用件を伝えてください。また、その際に担当者から問い合わせを受けるという設定ですので、それに対応してください。

自然な言葉のキャッチボールを通じて、「お客様に満足いただける対応」および「社内の人との的確な対応」を目指し、用件の聴き取り方、分かりやすい伝え方などをトレーニングして競技に臨んでください。

今年度の電話対応コンクール問題を日常の電話対応にお役立ていただけることを期待しています。

■ 今年度の問題のポイント

- ① お客様からの用件の聴き取りは正確に
- ② 伝言は簡潔に、分かりやすく
- ③ 社内の人との対応は迅速に

■ 状況設定

会社名 : 株式会社ユーザートラベル 山口支店
対応日時 : 2022年11月18日（金）13時30分
対応者（競技者） : 吉田 和希（よしだ かずき）社員（男女は特定しておりません）
お客様（模擬対応者） : 電話をかけてきたお客様

■ 問題

あなたは、(株)ユーザートラベル 山口支店で営業を担当している吉田 和希 社員です。電話をかけてきたお客様が指名した担当者は外出中です。急ぎの用件とのものであるため、外出中の担当者にすぐに連絡し用件を伝えてください。その際に外出中の担当者から問い合わせを受けますので対応してください。

※ 詳細は、公益財団法人日本電信電話ユーザ協会ウェブサイトをご覧ください。

https://www.jtua.or.jp/wp/wp-content/uploads/2022/04/2022_concours_question.pdf