

平成 22 年 10 月 5 日  
(財)日本電信電話ユーザ協会秋田支部  
NTT 東日本秋田支店

## 平成 22 年度電話対応コンクール秋田県大会の開催について

～伝える言葉 感じる心～

財団法人日本電信電話ユーザ協会秋田支部(支部長 渡邊靖彦)は、東日本電信電話株式会社秋田支店(支店長 小野寺仁)の後援で、「平成 22 年度電話対応コンクール秋田県大会」を開催します。

この電話対応コンクールは、正しく美しい日本語を守り伝えるとともに、各企業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ことを目的に毎年実施しているものです。

当日は電話の対応をしながら、顧客満足度も試される競技問題に取り組み、電話対応サービスの技能を競います。

また、本大会の優勝者 1 名は、秋田県代表として平成 22 年 11 月 12 日(金)に開催される全国大会へ出場します。

開催内容についてはつぎのとおりです。

1.実施運営 主催：財団法人日本電信電話ユーザ協会秋田支部(支部長 渡邊靖彦)  
後援：東日本電信電話株式会社秋田支店(支店長 小野寺仁)

2.開催日時 平成 22 年 10 月 7 日(木)午前 10 時～午後 3 時 30 分  
※開会式:10 時、取材用対応演技:10 時 45 分、表彰式:15 時 30 分

3.開催場所 秋田アトリオン 音楽ホール  
(秋田市中通 2-3-8 電話 018-836-7803)

4.出場者数 16 事業所から 30 名

〔秋田中央ブロック:20 名、秋田県北ブロック:2 名、秋田県南ブロック:7 名  
テープ審査大会:1 名〕

※「テープ審査大会」

平成 19 年度から取り入れた審査方法で、模擬対応者が応募した企業の選手の職場に電話をし、問題に基づいた電話対応内容をテープに録音、後日まとめて審査員が審査を行いました。

5.競技内容 コンクールは、一人 3 分の持ち時間内に、決められた競技問題をもとに模擬対応者との間で行われる電話対応について、審査します。

審査方法は、5 名の審査員によって「最初の印象」、「基本対応スキル」、「コミュニケーションスキル」、「CS(営業)スキル」、「最後の印象」について、対応内容から企業イメージがどう作られたか、「顧客満足度」を審査し入賞者を決定します。

6.全国大会への出場者 本大会の優勝者を全国大会への出場者として選出します。

7.今後の予定 第49回電話対応コンクール全国大会

開催日:平成22年11月12日(金)

会場:愛媛県松山市・愛媛県民文化会館(ひめぎんホール)

<参考>

1.(財)日本電信電話ユーザ協会の概要

電気通信事業に関する調査、研究及び情報の収集、提供等を行うとともに、電気通信サービスについての意見、要望等の関係機関への建議を行うほか、電気通信利用についての相談及び指導を行うことにより電気通信事業の一層の発展と電気通信利用者の利便の増進をはかり、我が国経済社会の発展に寄与することを目的とし、昭和51年3月に設立。

主な活動としては、さまざまなメディアを使った最新情報の提供や情報通信事業者によるコンサルティング、講演会、セミナー、講習会、ビジネス電話対応マナー研修会の開催、専門講師などの紹介や斡旋等を行っています。

※会員数:89,270(平成22年3月末)、秋田支部会員数:1,060(平成22年3月末)

2.電話対応コンクールの概要

電話対応教育・研修は、新入社員のみならず中堅社員までその対象を拡げ、各企業とも熱心に取組まれていますが、その成果を競い合う集大成の場として、昭和37年以来、毎年電話対応コンクールを開催しています。

【本件に関するお問い合わせ先】

(財)日本電信電話ユーザ協会秋田支部 事務局

電話 018-836-8558

NTT東日本ー秋田 総務部 広報担当

電話 018-836-8965