

2016年10月4日

(公財)日本電信電話ユーザ協会秋田支部
NTT 東日本秋田支店

「2016年度 電話対応コンクール秋田県大会」の開催について

～電話がつながく、お客様との出会い。電話でつかむ、新たなビジネス。～

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会秋田支部(支部長 佐野元彦)は、NTT 東日本秋田支店(支店長 窪田和樹)の後援で、「2016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、各企業の社員の電話対応と対応技能のレベルアップを通じて、顧客満足経営の推進を図るための人材育成を目的として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2016年11月18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次のとおりです。

- | | |
|-----------|---|
| 1.主 催 | 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 秋田支部 |
| 2.後 援 | NTT 東日本秋田支店 |
| 3.開 催 日 時 | 2016年10月7日(金) 10時30分～ |
| 4.開 催 場 所 | ホテルメトロポリタン秋田 (秋田市中通 7-2-1 電話 018-831-2222) |
| 5.スケジュール | 10:30 開会式
11:20 競技開始
11:40 <u>取材用模擬対応</u>
(競技中は撮影できませんので、取材用模擬対応の時間をお願いします)
11:45 競技再開
12:10 休憩
13:00 競技再開
15:30 表彰式 |
| 6.出 場 者 数 | 24名(13事業所)
(秋田中央ブロック:17名、秋田県北ブロック:2名、秋田県南ブロック:5名) |

- 7.競 技 内 容
- ・コンクールは、3 分の制限時間で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」、「情報・サービスの提供」、「最後の印象」、「顧客満足評価(CS)」について、対応内容から企業イメージがどう作られたかを審査し入賞者を決定します。
- 8.全国大会への出場者
- 9.今 後 の 予 定
- 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。
- 第 55 回電話対応コンクール全国大会
開催日:2016 年 11 月 18 日(金)
会 場:NHK大阪ホール(大阪市)

〈参考〉

1.(公財)日本電信電話ユーザ協会の概要

日本電信電話ユーザ協会は 1976 年(昭和 51 年)、電気通信利用の実態調査、サービスの評価、普及、相談受付、教育を目的として設立されました。

電話受付業務の本格化やインターネットの普及に伴い、新しい情報通信サービスに関する最新の動向をお届けするとともに、情報リテラシー(利用能力)の向上と CS(顧客満足)経営の推進を図るため、人材育成のお手伝いをしています。

具体的な活動としては、ICT の利活用推進、電話対応教育を大きな柱として、各種研修・講習やコンテスト、コンクールの開催、最新情報の提供などを行っています。

※会員数:58,670(2016 年 3 月末)、秋田支部会員数:809(2016 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。

※昨年の全国のコンクール参加者数:13,381 名

【本件に関するお問い合わせ先】

(公財)日本電信電話ユーザ協会秋田支部 事務局

電話 018-836-8558

NTT 東日本一東北 秋田支店 企画総務部 総務担当

電話 018-836-8965