

平成 29 年 9 月 25 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

平成 29 年度電話対応コンクール秋田県大会の開催について

～気持ちに寄り添い、お客様に満足を～

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、東日本電信電話株式会社秋田支店(支店長 窪田和樹)の後援で、「平成 29 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、秋田県代表として平成 29 年 11 月 17 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.開催日時 平成 29 年 9 月 28 日(木) 10 時 30 分～16 時
※ 開会式:10 時 30 分、取材用電話対応:11 時 15 分、表彰式:15 時 30 分
(競技中の撮影はできませんので、取材用電話対応の時間帯でお願いします)
- 2.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)
- 3.出場者数 23 名(13 事業所)
(秋田中央ブロック:14 名、秋田県北ブロック:5 名、秋田県南ブロック:4 名)
- 4.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。

5.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。

6.今後の予定 第56回電話対応コンクール全国大会

開催日:平成29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)

〈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:56,125(平成29年3月末)、秋田支部会員数:786(平成29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り組まれています。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:13,703名