

(報道発表資料)

2023年8月30日

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会茨城支部  
東日本電信電話株式会社茨城支店

## 第37回「電話対応コンクール茨城県大会」の開催について

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会茨城支部(支部長:内藤 学)は、東日本電信電話株式会社茨城支店(支店長:松木 裕人)の後援により、「第37回電話対応コンクール茨城県大会」を下記のとおり開催します。

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して、顧客満足度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ます。

なお、茨城県大会での優勝者は、茨城県代表として第62回電話対応コンクール全国大会(※)に出場します。

また、コロナウイルス感染症の位置付けが5類感染症に変更となったことを受け、今年度の大会は出場者が会場にて実際に電話対応を行い、観客も入れて開催致します。

(昨年度の大会は競技者の事前録音した対応模様を当日放送し、無観客で開催しました)

### 記

#### 1. 開催日時

2023年9月6日(水) 10:00～16:30

#### 2. 開催場所

水戸市民会館(水戸市泉町1-7-1)

#### 3. 主催

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 茨城支部

#### 4. 後援

東日本電信電話株式会社 茨城支店

#### 5. 参加予定者

48名(19事業所)

## 6. 大会日程

- 10:00 開会式
- 10:30 競技開始
- 15:20 競技終了
- 16:00 入賞者発表
- 16:30 閉会

## 7. 競技方法

今年度の問題は、お客様からホームページで受け付けた注文内容の備考欄にあるコメントの意図をお客様へ直接電話をかけて内容を確認し、その情報に基づき適した商品の紹介を行い「寄り添う気持ちで、届ける安心と満足」を目指すテーマとなっています。競技はお客様に扮した模擬対応者と、ユーザー食品の山下薫社員に扮する競技者が3分以内の対応を通して、対応技能を競技します。

## 8. 審査方法

審査基準については「最初の印象(初期対応)」「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」「全体評価」について審査委員が採点します。

※2023年10月20日(金)に、北海道札幌市(会場:札幌文化芸術劇場 hitaru)で開催予定。また、優勝者には総務大臣賞が授与されます。

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**