

平成25年10月2日

(公財)日本電信電話ユーザ協会 岩手支部
東日本電信電話(株) 岩手支店

「平成25年度電話対応コンクール岩手県大会」の開催について

(公財)日本電信電話ユーザ協会岩手支部(支部長 元持勝利)では、平成25年10月4日(金)に「平成25年度電話対応コンクール岩手県大会」を開催します。

この大会は、美しい日本語を守り伝えるとともに、企業等において重要な役割を果たす電話対応技術の向上を図ることを目的に開催するものです。

出場者はコンクール問題に基づき、模擬応対者と電話の応対をしながら、応対スキル、コミュニケーションスキル及び顧客満足等について競い合います。

なお、大会の競技につきましては、傍聴することができます。

また、本大会での優勝者(1名)は、平成25年11月22日(金)に仙台市で開催される第52回電話対応コンクール全国大会に岩手県代表として出場予定です。

大会の開催内容については、次のとおりです。

1. 大会名称 平成25年度電話対応コンクール岩手県大会
2. 主催 (公財)日本電信電話ユーザ協会 岩手支部(支部長 元持 勝利)
3. 後援 東日本電信電話(株) 岩手支店(支店長 加藤 正幸)
4. 開催日時 平成25年10月 4日(金) 午前10時~午後3時30分
5. 開催場所 岩手県産業会館 7F 大ホール
住所: 岩手県盛岡市大通1-2-1
電話: (019) 626-8153
6. 出場人数 25名 (県内の各地区大会の代表)
7. 競技内容
 - ・ 模擬の電話セットを使用して実際の通話と同じ状況を設定し、コンクール問題に基づき、競技時間内(3分以内)に模擬応対者と応対。その良否を審査します。
 - ・ 審査方法は、審査委員8名が「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」について審査し、審査委員1名につき100点満点で採点を行い、順位を決定します。
8. 審査委員 上原 康樹 (NHK盛岡放送局 チーフアナウンサー)
大塚 富夫 (株)IBC岩手放送 放送本部 アナウンス部)
柴柳 二郎 (株)テレビ岩手 アナウンス部長)
高橋 裕二 (株)岩手めんこいテレビ 報道部 アナウンサー)
山田 理 (株)岩手朝日テレビ 報道制作局 アナウンサー)
宮川 康一 (株)エフエム岩手 常務取締役)
樋田 由美子 (株)パネット 専務取締役、ユーザ協会講師)
岩下 宣子 (現代礼法研究所 主宰、ユーザ協会講師)

(順不同、敬称略)

9. スケジュール
- | | |
|-------|----------------|
| 10:00 | 開会式 |
| 10:30 | 競技開始 |
| 10:48 | 報道関係者用模擬応対（2名） |
| 11:00 | 競技再開 |
| 13:30 | 休憩 |
| 14:30 | 表彰式 |
- * 競技の進行状況によっては、多少前後する場合があります。
10. 今後の予定
- 第52回電話応対コンクール全国大会
平成25年11月22日（金）
会場：仙台サンプラザホール（宮城県仙台市宮城野区榴岡5-11-1）

11. その他
- 競技中の撮影については、出場者の競技に影響を与える場合がありますので、会場係員にお申し出いただくなど、大会の運営にご協力をお願いします。
なお、報道関係者用に、模擬応対（2名）の時間を設けております。

*** 報道関係者用模擬応対時間：午前10時48分～11時00分**

—参考—

「(公財)日本電信電話ユーザ協会」とは、

情報通信技術・サービスを利用したコミュニケーション文化の振興を図るとともに、情報通信技術・サービスの利用者の利便増進に寄与し、地域社会の発展に貢献することを目的とした公益法人です。

具体的な活動として「お客様応対研修（電話応対研修を含む）」「電話応対コンクール」「電話応対技能検定」のほか、ICTに関わる研修、講演会等の事業を行っております。

岩手支部は盛岡地区はじめ11地区協会で構成されています。