

(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

「2016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 谷村 邦久)では、2016年10月14日(金)に「2016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、2016年11月18日(金)に大阪市で開催される第55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 2016年度電話対応コンクール岩手県大会
2. 主催 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 岩手支部(支部長 谷村 邦久)
3. 後援 東日本電信電話株式会社 岩手支店(支店長 栗田 均)
4. 開催日時 2016年10月14日(金) 午前10時～午後3時30分
5. 開催場所 盛岡劇場
住所: 岩手県盛岡市松尾町3番1号
電話: (019) 622-2258
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」「基本応対スキル」「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 (日本放送協会 盛岡放送局 アナウンサー)
菊池 幸見 (株式会社IBC岩手放送 アナウンス部長)
柴柳 二郎 (株式会社テレビ岩手 報道制作局次長)
高橋 裕二 (株式会社岩手めんこいテレビ アナウンサー)
伊波 伴准 (株式会社岩手朝日テレビ アナウンス部長)
宮川 康一 (株式会社エフエム岩手 専務取締役)
畑中 美耶子 (株式会社パネット 代表取締役社長、ユーザ協会 講師)
岩下 宣子 (現代礼法研究所 主宰、「もしもし検定」専門委員)

(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55回電話応対コンクール全国大会
2016年11月18日(金)
会場：NHK大阪ホール（大阪府中央区大手前4丁目1番20号）

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に関わるセミナー、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。