

2018年12月4日

(報道発表資料)

(公財) 日本電信電話ユーザ協会 長野支部
東日本電信電話株式会社 長野支店

電話応対コンクール「第57回全国大会」で**長野県代表が準優勝に!**

去る11月22日(木)、「社会人の甲子園」と言われる電話応対コンクール第57回全国大会が愛知県名古屋市で開催されました。全国1万9百名超の中から、各都道府県の代表57名の選手が集い、長野県からは代表2名が出場し、日頃の電話応対の心と技を競い合いました。その結果、長野県代表の神林 浩美さん(佐川急便㈱ 信越支店 伊那営業所)が、見事、「**準優勝**」の栄冠に輝きました。神林さんは、電話応対コンクールにチャレンジしてきて7年目にして得た栄冠であります。長野県代表選手が準優勝したのは、平成11年の第38回大会以来19年振りであります。全国大会の概要については、次のとおりです。

1. 開催日時 2018年11月22日(木) 9時30分 ~ 18時30分
2. 開催場所 「名古屋国際会議場」 住所: 愛知県名古屋市熱田区熱田西1番1号
3. 主催 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会
4. 後援 総務省、愛知県、名古屋市、公益財団法人名古屋観光コンベンションビューロー、日本商工会議所、全国商工連合会、一般社団法人電気通信事業者協会、一般社団法人日本コールセンター協会、公益社団法人企業情報化協会、西日本電信電話株式会社、東日本電信電話株式会社、株式会社NTTドコモ、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社
5. 出場者数 57名(47都道府県(10,903名)の代表)
6. 開催趣旨 企業において重要な役割を果たす電話応対の技術向上を図ることを目的に、出場者は毎年出題される競技問題に基づき、模擬応対者を相手に電話応対について競い合います。そのコンクール問題を基に、地区予選会、県大会を経て、代表選手による全国大会が行われています。
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に設定し、競技問題に基づいて模擬応対者と競技時間内(3分以内)で応対し、その応対内容を審査します。
8. 審査方法 審査委員8名が①「最初の印象(初期応対)」②「基本応対スキル」③「コミュニケーションスキル」④「情報・サービスの提供」⑤「最後の印象」⑥「全体評価」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。
9. 大会役員 中野 武夫氏 ユーザ協会会長(みずほ信託銀行株式会社 取締役会長)
安井 香一氏 ユーザ協会 理事愛知支部支部長(名古屋商工会議所 副会頭)
三ツ村 正規氏 ユーザ協会理事長
服部 良男氏 ユーザ協会評議員愛知支部副支部長(岡崎商工会議所 副会頭)
畑 秀樹氏 ユーザ協会専務理事

- 10.審査委員 審査委員長 三宅 民夫氏（一般財団法人NHK放送研修センター 日本語センター専門委員）
審査委員 稲葉 一人氏（中京大学法科大学院教授 電話応対技能検定委員）
審査委員 楠田 奈美氏（株式会社ドウファイン テレマーケティング営業部 部長）
審査委員 近藤 ひろえ氏（リベル 代表）
審査委員 鷹濱 幸恵氏（株式会社トヨタレンタリース山形 新庄駅前店店長）
審査委員 野宮 範子氏（フリーアナウンサー）
審査委員 山下 みどり氏（日本ノム株式会社 お客様サービス部）
審査委員 渡部 啓恵氏（株式会社オフィスキュー 研修講師） (50音順)

- 11.スケジュール 9：30 開会式
10：30 競技開始（午前の部）
12：15 午前競技終了
13：05 競技再開（午後の部）
16：10 競技終了
16：20 審査・集計、アトラクション、次期開催地の紹介
16：40 企業電話応対コンテスト成績発表、PR映像
17：10 表彰式
企業電話応対コンテスト表彰、電話応対コンクール入賞者発表・表彰、講評等
18：30 終了

- 12.今後の予定 次回の全国大会は以下の日程ですが、それに向けての各都道府県内での地区予選会、県大会が行われ、各々の県の代表が全国大会に出場いたします。

○第58回電話応対コンクール 全国大会 [2019年11月22日(金)]
会場：中野サンプラザ（東京都中野区中野4-1-1）

—参考—

- ※1.電話応対コンクール「全国大会」は、昭和37年（1962年）から毎年開催されている歴史ある大会です。
- ※2.この全国大会には、長野県大会で優勝した神林 浩美さん（佐川急便(株)信越支店伊那営業所）、準優勝した椎橋 美穂さん（佐川急便(株)信越支店佐久営業所）が、長野県代表として全国大会に出場しました。
- ※3.「（公財）日本電信電話ユーザ協会」とは、本部を東京に置き、各都道府県単位に支部が配置されている全国組織で、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ており、「テレコミュニケーション能力の向上を図る事業」「情報通信技術・サービスの活用を推進する事業」等の事業を行っております。

具体的な活動として「ビジネスマナー研修（基礎編・応用編）」「電話応対コンクール」「企業電話応対コンテスト」「電話応対技能検定」のほか、「標的型攻撃メール予防訓練サービス」などICT（情報通信技術）に関わる研修・講演会等を行っております。

長野支部は、長野県内に1支部15地区協会構成されている組織です。

※本件問合せ先※

（公財）日本電信電話ユーザ協会 長野支部 TEL026-223-8619