

2019年10月9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

「2019年度(第60回)電話応対コンクール長野県大会」の開催について

東日本電信電話株式会社 長野支店(支店長：岩井 修)は、公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 長野支部(支部長：加藤 章)主催による「2019年度(第60回)電話応対コンクール長野県大会」を後援いたします。

1. 開催日時 2019年10月11日(金) 9時30分～16時00分
2. 開催場所 「ホテル国際2 1 3F 千歳の間」 住所：長野市県町576
3. 主 催 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 長野支部
4. 出場者数 41名 県内各地からの参加者(約300名)の代表
5. 開催主旨 企業において重要な役割を果たす電話応対の技術の向上およびCS(顧客満足)の向上を図ることを目的に毎年開催しています。会場で出題される競技問題に基づき、出場者が模擬応対者を相手に電話応対の「技」と「心」について競い合い、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。まさに「社会人の電話応対の甲子園」とも言われているコンクールです。
昨年度全国大会では、長野県代表の神林浩美さん(佐川急便株式会社信越支店伊那営業所)が、「準優勝」の栄冠に輝きました。
6. 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。
7. 審査方法 審査委員3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。
8. 審査委員 放送局のアナウンサー・電話応対教育担当者 等
9. 今後の予定 以下の日程で全国大会が開催され、各県の代表者が出場いたします。
(長野県からは、県大会の上位2名が出場)
・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)

——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.昨年の全国大会には、長野県大会で優勝した神林 浩美さん（佐川急便株式会社信越支店伊那営業所）、準優勝した
椎橋 美穂さん（佐川急便株式会社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.「ユーザ協会」とは。

1976（昭和51）年3月に設立された情報通信サービス・技術を利用されている企業等が加入している全国組織の
団体。（長野県内：1支部15地区協会、約1,650会員）。2012（平成24）年7月、「公益財団法人」に移行。

【主要事業】

- ◎ ICT（情報通信技術）の活用を推進する事業・・・セミナー、クラウド等のセミナーの開催、ICT活用情報誌の発行 等
- ◎ レビュー能力の向上を図る事業・・・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 等
- ◎ その他協会の目的を達成するために必要な事業

本件問い合わせ先

（公財）日本電信電話ユーザ協会 長野支部

TEL：026-223-8619