

2020年 10月 2日  
(公財)日本電信電話ユーザ協会秋田支部  
NTT 東日本 秋田支店

## 2020年度電話対応コンクール秋田県大会の開催について

～「“聴く力”と“察する力”で 通じ合える説明を」～

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会秋田支部(支部長 佐野元彦)は、東日本電信電話株式会社秋田支店(支店長 松浦寛)の後援で、「2020年度 電話対応コンクール秋田県大会」を開催します。

この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じて、顧客満足経営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るものです。

当日は電話の対応をしながら、顧客満足度も試される競技問題に取り組み、電話対応サービスの技能を競います。

また、本大会の優勝者1名は、秋田県代表として2020年11月20日(金)に開催される全国大会へ出場します。

なお、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、事前登録された方のみのお入場とします。

事前申込等のお問い合わせについては、事務局までお願いいたします。

開催内容については次のとおりです。

1.開催日時 2020年10月9日(金) 13時15分～16時30分

※ 取材用撮影対応:表彰式の16時頃を予定(優勝者の対応)

(競技中の撮影はできませんので、表彰式内の対応時間帯でお願いします)

2.開催場所 ホテルメトロポリタン秋田

(秋田市中通7-2-1 電話018-831-2222)

3.出場者数 13名(9事業所)

(秋田中央ブロック:8名、秋田県北ブロック:2名、秋田県南ブロック:3名)

4.競技内容 コンクールは3分の制限時間で、決められた競技問題をもとに模擬対応者との間で行われる電話対応について、審査します。

審査方法は、5名の審査員によって「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」、「全体評価」について、対応内容から企業イメージがどう作られたかを審査し入賞者を決定します。

5.全国大会への出場者 本大会の優勝者を全国大会への出場者として選出します。

6.今後の予定 第59回電話対応コンクール全国大会

開催日:2020年11月20日(金)

※今年度については、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から集合方式からリモート方式での参加に変更いたします。

〈参考〉

1.(公財)日本電信電話ユーザ協会の概要

日本電信電話ユーザ協会は1976年(昭和51年)、電気通信利用の実態調査、サービスの評価、普及、相談受付、教育を目的として設立されました。

電話受付業務の本格化やインターネットの普及に伴い、新しい情報通信サービスに関する最新の動向をお届けするとともに、情報リテラシー(利用能力)の向上とCS(顧客満足)経営の推進を図るため、人材育成のお手伝いをしています。

具体的な活動としては、ICTの利活用推進、電話対応教育を大きな柱として、各種研修・講習やコンテスト、コンクールの開催、最新情報の提供などを行っています。

※会員数:45,925(2020年5月末)、秋田支部会員数:690(2020年5月末)

2.電話対応コンクールの概要

電話対応教育・研修は、新入社員のみならず中堅社員までその対象を拡げ、各企業とも熱心に取り組まれています。その成果を競い合う集大成の場として、昭和37年以来、毎年電話対応コンクールを開催しています。

※昨年の全国のコンクール参加者数:10,333名