

2022年11月11日

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 千葉支部
東日本電信電話株式会社 千葉事業部

千葉の代表者が全国大会に出場！

2022年度 電話対応コンクール千葉県大会 結果/全国大会 開催について

～ 電話対応と対応技能のレベルアップを通じた、顧客満足経営の推進を図るための人材育成 ～

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 千葉支部（以下、「ユーザ協会 千葉支部」）が主催し、東日本電信電話株式会社 千葉事業部等が後援した「2022年度 電話対応コンクール^{※1} 千葉県大会（以下、「本大会」）」において、出場した30名（12事業所）の中から厳正な審査の結果、優勝者が決定いたしました。

優勝者の方は千葉県代表として2022年11月18日（金）開催予定の、「聴く力、伝える力を磨き、対応力アップ」をテーマとして“電話対応スキル日本一”を競う「第61回 電話対応コンクール全国大会^{※2}」へ出場いたします。

※1) 「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、お客さまと円滑にコミュニケーションを行う力に磨きをかけるとともに、ビジネスマナー等のスキル習得に役立てていただくことその他、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ます。参加者は、毎年設定される競技課題に取り組み、電話対応サービスの技能を競い合います。

(参考) 今年度の「競技課題のねらい」

お客さまから急ぎの用件にて外出中の担当者を指名する電話受付と、外出中の担当者からの問い合わせへ対応するといった2つの電話対応を行います。お客さまからのお申し出内容を聴き、外出中の担当者にすぐに連絡し用件を伝え、その際に担当者からも問い合わせを受け対応する。といった設定により競技を行います。

競技者の皆さまには、自然な言葉のキャッチボールを通じて「お客さまにご満足いただける対応」と「社内の人との的確な対応」をめざし、用件の聴き取り方・分かりやすい伝え方などをトレーニングして競技に臨んでいただきます。

※2) 「第61回 電話対応コンクール全国大会」については、以下のホームページをご覧ください。

ユーザ協会 ホームページ URL <https://oucon.jp/> ※ライブ中継により、競技模様をご視聴いただくことが可能です。

優勝者ご紹介

・氏名；小倉 輝大（おぐら きたい）さん 29歳

・勤務先；株式会社千葉興業銀行 営業企画部

・担当する業務内容；

コンタクトセンターアウトバウンド業務

・ご本人からのコメント；

コンクール初出場ですが、千葉県の代表として満足いただける対応を目指し、全力でチャレンジします。

