

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会茨城支部
東日本電信電話株式会社茨城支店

第35回「電話対応コンクール茨城県大会」の開催について

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会茨城支部(支部長:大久保 博之)は、東日本電信電話株式会社茨城支店(支店長:長野 公秀)の後援により、「第35回電話対応コンクール茨城県大会」を下記のとおり開催します。

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して、顧客満足度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。

なお、茨城県大会での優勝者は、茨城県代表として第60回電話対応コンクール全国大会(※)に出場します。

今年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大状況を鑑み、昨年度に引き続き、事前に録音した選手の競技内容を会場で審査を行うこととしました。これにより、大会当日は、無選手(選手は、遠隔により視聴)・無観客により開催いたします。

記

1. 開催日時 2021年9月29日(水) 10:00 ~ 16:30
2. 開催場所 常陽藝文センター(水戸市三の丸1-5-18)
3. 主催 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 茨城支部
4. 後援 東日本電信電話株式会社 茨城支店
5. 参加予定者 50名(26事業所)
6. 大会日程
10:00 開会式
10:30 競技開始
15:20 競技終了
16:00 入賞者発表
16:30 閉会
7. 競技方法 今年度の問題は、お客様からのお問い合わせの電話に対して、内容をよく把握し、お客様のご不明な点が解消できるようにしっかりと対応しながら、会社の業績向上を目指してこの機会を逃すことなく、お客様に喜んでいただける提案に結びつけるという、選手の皆さんが日頃から実際に職場で行っている対応がテーマとなっています。
競技はお客様に扮した模擬対応者との3分以内の対応を通して、説明の仕方及び提案に必要な情報の聞き出し方についての対応技能を競技します。
8. 審査方法 審査基準については「最初の印象(初期対応)」「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」について審査委員が採点します。

※2021年11月2日(火)にオンラインにより開催予定(大会の様様をインターネットで配信)。また、優勝者には総務大臣賞が授与されます。