

第52回電話対応コンクール全国大会 第17回企業電話対応コンテスト成績発表会の開催について

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会(会長 山本 恵朗)は、「第52回電話対応コンクール全国大会」及び「第17回企業電話対応コンテスト成績発表会」を平成25年11月22日(金)、宮城県仙台市の仙台サンプラザホールにおいて開催します。

本コンクールが宮城県仙台市で開催されるのは、10年ぶり(前回開催は平成15年)となります。東日本大震災後初の開催であり、復興の一助に成れば、との思いから、東北ろっけんパーク(復興ギャラリー)と連携し、仮設商店街等の物産・グッズ販売コーナーもご用意します。

当日は、報道関係者向けの撮影時間も設けておりますので、是非ご来場くださいますようお願い申し上げます。

なお、今大会は、NTT東日本宮城支店(支店長 五十嵐 克彦)が大会運営を全面的に支援いたします。

記

1. 電話対応コンクール・企業電話対応コンテストの目的

日本電信電話ユーザ協会は、事業所における「ICT時代にふさわしい電話対応サービス向上」を目指し、各種テレコミュニケーション教育・研修事業を実施しています。

教育・研修活動の成果を試す場として、またこれを機会として事業所における更なるサービス向上の実現を目指すことを目的に、電話対応コンクール・企業電話対応コンテストを開催しています。

2. 電話対応コンクール概要

大会名	第52回電話対応コンクール全国大会 -「テーマ(問題):言葉の力で元気を」-
開催日時	平成25年11月22日(金) 午前9:30~
主催	公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会
後援	総務省、宮城県、仙台市、公益財団法人仙台観光コンベンション協会、日本商工会議所、全国商工会連合会、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、東日本電信電話株式会社、西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
出場者数	全国47都道府県の地方大会参加12,613名の中から選出された代表者60名の選手

(1)コンクール競技概要

- ・設定された問題(全国統一)に基づき、競技者は、ある企業の社員となって模擬対応者(お客様役)と電話で対応します。
- ・あらかじめ用意した対応スクリプトの空白箇所を、オリジナルで作成して競技に臨みます。(電話対応時間3分)
- ・審査は専門の審査委員が、「対応の印象」「対応スキル」「お客様満足(CS)」などを総合的に判断して行います。
- ・各都道府県大会の上位入賞者60名で全国大会を行います。

(2)今年度のコンクール問題

競技者は仙台市にある旅行会社の社員です。

復興応援キャンペーンの懸賞に当選したお客様「佐藤 真」様から「招待された日帰りバスツアーに招待以外の息子や母も参加したい」という電話が入ります。

競技者は設定された、お客様の情報、問い合わせの背景などの情報に沿ってお客様にツアーの説明を行います。

(3)表彰

優勝	準優勝	優秀賞	計
1名	1名	18名	20名

*なお、優勝者には総務大臣賞が授与されます。

(4) 進行スケジュール(予定)

区 分	時 刻	所要時間	記 事
開会式	9:30～ 10:00	30分	写真撮影可
標準応対	10:05～10:10	5分	写真撮影可
競技(午前の部)	10:20～12:10	110分	写真撮影不可
昼食休憩	12:10～13:00	50分	
報道用撮影時間	12:15～12:30	15分	写真撮影可(午前中の競技者、1～3名に再度撮影用競技をしていただきます。)
競技(午後の部)	13:00～16:20	200分	写真撮影不可
表彰式	17:20～18:30	70分	写真撮影可

3. 企業電話対応コンテスト

- ・職場単位、事業所単位でエントリーいただき、エントリー頂いた業種ごとに作成したスクリプトに基づき、専門スタッフが仮のお客様となって予告なしに電話をかけ、対応内容を録音します。
- ・録音内容を専門家の審査委員が厳選に審査し、業種ごとのランキングを決定します。
- ・企業電話対応コンテストは、平成25年7月～9月にかけて行われ、「商業・金融部門」「工業・公益部門」「サービス部門」「コールセンター等電話対応専門部門」の4つの部門ごとに、審査をしました。
- ・今年度の入賞企業は、全部門トータルで上位20企業に決定しました。
- ・今回のコンクールの表彰にあわせ、コンテストの表彰を行います。

【本件に関するお問い合わせ】

(公財)日本電信電話ユーザ協会宮城支部 橋本、吉川 電話(022)214-7011【平日:9:00～17:30】

◆過去の電話対応コンクール参加者数

年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
参加者数	9,699	10,510	10,494	11,968	11,455	12,613

◆平成25年度電話対応コンクール参加者

都道府県	参加者数	都道府県	参加者数	都道府県	参加者数
北海道	385	長野	336	岡山	221
青森	172	石川	104	広島	383
岩手	151	富山	40	山口	194
宮城	156	福井	103	徳島	94
秋田	111	岐阜	351	香川	71
山形	150	静岡	515	愛媛	267
福島	146	愛知	679	高知	45
茨城	139	三重	86	福岡	701
栃木	333	滋賀	582	佐賀	104
群馬	311	京都	290	長崎	110
埼玉	231	大阪	1,279	熊本	60
千葉	255	兵庫	784	大分	78
神奈川	274	奈良	211	宮崎	165
山梨	196	和歌山	69	鹿児島	105
東京	1,006	鳥取	38	沖縄	179
新潟	218	島根	135	合計	12,613

◆過去3年間の電話対応コンクール入賞者

年度	第49回(平成22年度)	第50回(平成23年度)	第51回(平成24年度)
優勝	内田 佳寿子 株式会社山梨文化会館 (山梨)	中村 智美 株式会社ジュビターテレコム関東カスタマーセンター (埼玉)	三澤 教子 ケーブルテレビ株式会社 (栃木)
準優勝	菊池 理貴 東北協同乳業株式会社 (福島)	櫻井 めぐみ 会津土建株式会社 (福島)	大野 沙織 大和証券株式会社 (東京)
優秀賞	松本 智子 佐川急便株式会社関東支社埼玉サポートセンター (埼玉)	古村 務 佐川急便株式会社北陸支店富山店 (富山)	松田 憲 株式会社タカヨシ (新潟)
	梅田 秀子 株式会社NTTソコ横浜センター (神奈川)	井上 桂子 佐川急便株式会社関東支社長岡店 (新潟)	赤津 香織 ドコモサービス東北株式会社 (宮城)
	山本 美生 AIGスター生命保険株式会社 (長崎)	諸橋 美幸 株式会社オークローンマーケティング (北海道)	渋谷 瞳 SMBC日興証券株式会社 (奈良)
	安藤 寛 株式会社タカヨシ (新潟)	野村 静香 伊那食品工業株式会社 (長野)	亀井 智沙季 シャープ株式会社 (和歌山)
	古澤 伊代 リコーテクノシステムズ株式会社RTC西日本 (福岡)	富田 友紀乃 鹿嶋市役所 (茨城)	吉川 智恵美 ドコモサポート株式会社ケータイ補償お届けサービス千葉センター (千葉)
	西木 千加子 びわ湖放送株式会社 (滋賀)	西山 和 株式会社鶴屋百貨店 (熊本)	飯沼 亜美 ヤマト運輸株式会社厚木サービスセンター (神奈川)
	石井 桃子 足利市役所 (栃木)	矢口 弥生 株式会社ホテルオークラ東京 (東京)	長崎 芳美 株式会社ニュー・オータニ (東京)
	鷹野 恵美 株式会社帝国ホテル (東京)	高原 妹 株式会社ノーリツ西日本修理受付センター (兵庫)	佐藤 多真紀 株式会社エヌ・ティ・ティ・ソコサテライト盛岡 (岩手)
	沖中 千恵 応緑株式会社 (兵庫)	高橋 伸一 株式会社菓匠三全 (宮城)	伊藤 美里 株式会社山梨文化会館 (山梨)
村田 淳一 都城市役所 (宮崎)	井上 ゆかり 株式会社伊予鉄高島屋 (愛媛)	吉村 里美 佐川急便株式会社東日本支社郡山店 (福島)	

平成25年度 第17回企業電話対応コンテスト入賞企業

賞	企業名
会長賞	グラクソ・スミスクライン株式会社
理事長賞	アストラゼネカ株式会社
理事長賞	ジョンソン・エンド・ジョンソン株式会社
理事長賞	キヤノンカスタマーサポート株式会社
理事長賞	SMBC日興証券株式会社
優秀賞	株式会社トヨタレンタリース宮城
優秀賞	会津東山温泉 向瀧
優秀賞	株式会社健康家族
優秀賞	株式会社だいごんの花
優秀賞	株式会社トヨタレンタリース山形
優秀賞	テルモ株式会社
優秀賞	株式会社SBI証券
優秀賞	MSD株式会社
優秀賞	アメリカンホーム保険会社
優秀賞	株式会社ファンケル
優秀賞	滋賀トヨペット株式会社
優秀賞	株式会社ディック学園
優秀賞	株式会社しんきんカード
優秀賞	ファミリーホーム株式会社
優秀賞	アコム株式会社

診断合計440事業所

[内訳]

商業・金融部門103事業所、工業・公益部門63事業所、サービス部門139事業所
コールセンター等電話対応専門部門135事業所

過去の企業電話対応コンテスト参加事業所数

年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度
参加事業所数	963	962	980	709	561	470

過去の企業電話対応コンテスト入賞企業
第15回(平成23年) 第16回(平成24年)

部門	賞	支部	受賞企業名
商業・金融部門	最優秀	東京	SMBC日興証券株式会社 フロントサービスセンター
	優秀	東京	株式会社SBI証券 コールセンター
	優良	神奈川	アコム株式会社 東日本営業部コールセンター 第一コールセンター
	優良	東京	アメリカンホーム保険会社 傷害・火災保険金サービス部 火災・新種 保険金サービスセンター
	優良	東京	SMBC日興証券株式会社 フロントサービスセンター 池袋サービスセンター
工業・公益部門	最優秀	大阪	アストラゼネカ株式会社 医薬情報部 メディカルインフォメーションセンター
	優秀	東京	グラクソ・スミスクライン株式会社 カスタマー・ケア・センター
	優良	東京	テルモ株式会社 テルモ・コールセンター
	優良	三重	中部電力株式会社 鈴鹿営業所営業課
	優良	兵庫	株式会社ノーリツ お客さま相談センター
サービス部門	最優秀	大分	佐川急便株式会社 九州支社大分サポートセンター
	優秀	鹿児島	プロ家庭教師のディック学園 鹿児島校
	優良	福岡	佐川急便株式会社 九州支社CSソリューションセンター
	優良	宮城	株式会社トヨタレンタリース宮城 気仙沼田中前店
	優良	大阪	アストラゼネカ株式会社 医薬情報部 メディカルインフォメーションセンター
コールセンター等電話対応専門部門	最優秀	沖縄	SMBC日興証券株式会社 お客様サービスセンター 日興コンタクトセンター
	優秀	大阪	アストラゼネカ株式会社 医薬情報部 メディカルインフォメーションセンター
	優良	東京	グラクソ・スミスクライン株式会社 カスタマー・ケア・センター
	優良	東京	ジョンソン・エンド・ジョンソン株式会社 ビジョンケアカンパニー カスタマーサービス部コールセンター
	優良	東京	SMBC日興証券株式会社 お客様サービスセンター 日興コンタクトセンター

部門	賞	支部	受賞企業名
商業・金融部門	最優秀賞	大阪	SMBC日興証券株式会社 フロントサービスセンター
	優秀賞	東京	アメリカンホーム保険会社 医療保険金 サービス部 医療保険金第二サービスセンター
	優良賞	愛知	SMBC日興証券株式会社 フロントサービスセンター
	優良賞	埼玉	株式会社SBI証券 コールセンター
	優良賞	大阪	SMBC日興証券株式会社 フロントサービスセンター
工業・公益部門	最優秀賞	東京	グラクソ・スミスクライン株式会社 カスタマー・ケア・センター
	優秀賞	東京	グラクソ・スミスクライン株式会社 カスタマー・ケア・センター
	優良賞	沖縄	グラクソ・スミスクライン株式会社 カスタマー・ケア・センター 沖縄サイト
	優良賞	大阪	アストラゼネカ株式会社 医薬情報部 メディカルインフォメーションセンター
	優良賞	石川	小松ガス株式会社 営業部 営業開発課
サービス部門	最優秀賞	山形	株式会社トヨタレンタリース山形 米沢駅前店
	優秀賞	大阪	アストラゼネカ株式会社 医薬情報部 メディカルインフォメーションセンター
	優良賞	福岡	株式会社サニクリーン九州 小倉営業所
	優良賞	東京	グラクソ・スミスクライン株式会社 カスタマー・ケア・センター
	優良賞	宮城	温泉山荘 たいこんの花
コールセンター等電話対応専門部門	最優秀賞	沖縄	SMBC日興証券株式会社 お客様サービスセンター 日興コンタクトセンター
	優秀賞	沖縄	グラクソ・スミスクライン株式会社 カスタマー・ケア・センター 沖縄サイト
	優良賞	神奈川	アコム株式会社 東日本営業部コールセンター 第一コールセンター
	優良賞	東京	SMBC日興証券株式会社 お客様サービスセンター 日興コンタクトセンター
	優良賞	埼玉	株式会社SBI証券 コールセンター