

News Release

2017年11月10日

NTT東日本新潟支店

――(テーマ) 気持ちに寄り添い、お客様に満足を。――

第56回「電話対応コンクール全国大会」

<11月17日・新潟市で開催>

47都道府県の代表57名が、優勝（総務大臣賞）目指して競う

NTT東日本は、「ビジネスにおける電話対応」の日本一を決める第56回「電話対応コンクール全国大会」を後援します。今年のテーマは、「気持ちに寄り添い、お客様に満足を」です。あわせて、同会場で第21回「企業電話対応コンテスト」の成績発表と表彰式が行われます。

全国大会が新潟県で開催されるのは、平成3年以来26年ぶり、2回目です。全国から1,500人を超える方が、出場選手の応援のために会場を訪れることが予想されます。また、新潟県の物産販売コーナーも設けます。

主催：公益財団法人日本電信電話ユーザ協会（会長 野中 隆史、<http://www.jtua.or.jp>）

日時：平成29年11月17日（金）

会場：新潟県新潟市のりゅーとぴあ 新潟市民芸術文化会館（新潟市中央区一番堀通町3-2）

1 「電話対応コンクール」

ICTの活用により企業とお客様のコミュニケーションの手段は、インターネットやメールを利用するなど多様な方法が用いられるように変化してきました。「そのような時代だからこそ、大事な話は電話で行われており、会社の顔である電話対応者の対応の良し悪しが、顧客満足（CS）、ひいては企業の信頼を左右する」と言われ、電話対応に対する企業の関心は高まっています。

昭和37年以来、日本電信電話ユーザ協会のメイン事業として実施してきているイベントで、今回は、全国47各都道府県の予選会（延参加者11,629名）を勝ち抜いた57名の代表選手が、電話対応の「実力日本一」を競うコンクールです。なお、優勝者には、「総務大臣賞」が授与されます。

※競技中は審査の公平性のためフラッシュ付きの写真撮影をお断りしております。

なお、報道関係者向けに、撮影用競技を昼食休憩時間に行います。

※全国大会の結果は、大会当日、報道発表資料を配付します。

2 「企業電話対応コンテスト」

平成9年から、日本電信電話ユーザ協会の事業として実施してきているイベントです。ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客様」となって企業に電話をかけ、その際の電話対応について、5名の審査委員が客観的に評価を行います。

1. 電話対応コンクール

| | |
|------|---|
| 大会名 | 第 56 回「電話対応コンクール全国大会」 「気持ちに寄り添い、お客様に満足を」 |
| 開催日時 | 平成 29 年 11 月 17 日(金) 午前 9 : 30～午後 18 : 20 |
| 主催 | 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 |
| 後援 | 東日本電信電話株式会社、西日本電信電話株式会社、 総務省、新潟県、新潟市、公益財団法人新潟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、公益社団法人企業情報化協会、 株式会社 N T T 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 | 全国各都道府県大会に出場した 11,629 名の中から選ばれた代表選手 57 名 |
| 傍聴 | 一般の方の傍聴（中学生以上）は、当日会場で受け付けます。（無料） |

(1) コンクール概要

- ・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。（電話対応時間は 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。

(2) 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。

(3) 進行スケジュール（予定）

| 区 分 | 時 刻 | 所要時間 | 記 事 |
|----------|-----------------|-------|--|
| 開会式・来賓挨拶 | 9 : 30～ 10 : 10 | 40 分 | 写真撮影可 |
| 標準対応 | 10 : 17～10 : 22 | 5 分 | 写真撮影可 |
| 競技（午前の部） | 10 : 30～12 : 15 | 105 分 | フラッシュ付きの写真撮影不可 |
| 昼食休憩 | 12 : 15～13 : 05 | 50 分 | |
| 報道用撮影時間 | 12 : 20～12 : 35 | 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 : 05～16 : 10 | 185 分 | フラッシュ付きの写真撮影不可 |
| 表彰式・来賓挨拶 | 17 : 10～18 : 20 | 70 分 | 写真撮影可 |

（注）当日は、大会の様様をインターネットでライブ中継をいたします（<http://www.jtua.or.jp>）

2. 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、平成 29 年 7 月下旬～9 月中旬にかけて専門スタッフが「仮のお客様」となって企業に電話をかけ、その対応内容を録音します。
- ・録音内容を専門家の審査委員が「対応の印象」「対応スキル」「お客様満足（CS）」などを厳正に審査し、ランキングを決定します。

【本件に関する報道機関からのお問い合わせ先】
NTT 東日本新潟支店
企画総務部 総務・広報担当 新沼
Tel:025-227-6483