

(公財)日本電信電話ユーザ協会埼玉支部
東日本電信電話株式会社 埼玉支店

「2014年度 電話対応コンクール 埼玉県大会」の開催について

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 埼玉支部(支部長:佐藤 允克)は、東日本電信電話株式会社 埼玉事業部(事業部長:笠井 澄人)の後援により、「2014年度 電話対応コンクール埼玉県大会」を開催いたします。

本「電話対応コンクール」は、昭和37年(1962年)以来毎年開催され、全国から1万人以上の方が参加する歴史あるコンクールです。

企業において重要な役割を果たす電話対応の技術向上を図ることを目的に、出場者は競技問題に基づき、模擬対応者を相手に電話対応について競い合います。

なお、優勝者(1名)は、埼玉県代表として2014年11月14日(金)に石川県金沢市で開催される全国大会に出場します。

大会の開催内容については次のとおりです。

1. 開催日時 2014年10月3日(金)午前10時30分～午後3時40分
2. 開催場所 さいたま市文化センター 小ホール
住所:埼玉県さいたま市南区根岸1-7-1
電話:048-866-3171
3. 主催 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 埼玉支部(支部長 佐藤 允克)
4. 後援 東日本電信電話株式会社 埼玉事業部(事業部長 笠井 澄人)
5. 出場人数 50名(県内の8地区(167名)の代表)
6. 競技内容 模擬の電話セットを使用して実際の通話と同じ状況を設定し、競技問題に基づいて模擬対応者と競技時間内(3分以内)で対応します。その対応を審査します。
7. 審査方法 審査委員4名が「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」「顧客満足評価」について審査し、審査委員1名につき100点満点で採点を行い順位を決定します。
8. 審査委員 石亀 美夜子(合同会社 石亀 美夜子オフィス 代表)
岩下 宣子(NPO法人マナー教育サポート協会 理事長)
佐藤 万里(サート企業(株) 代表取締役)
山本 淳子(オフィスアランチャ 代表)

(順不同、敬称略)

9. スケジュール 10:30 開会式

10:50 競技開始 (競技順 1番~5番)

11:10 審査基準の確認

11:15 競技再開 (競技順 6番~20番)

12:25 昼食休憩

12:30 報道関係者様用模擬対応(2名)

13:20 競技再開 (競技順 21番~50番)

15:40 競技終了 審査結果集計

16:45 表彰式 講評

17:15 終了

* 競技の進行状況によっては、多少前後する場合があります。

10. 今後の予定 第53回電話対応コンクール 全国大会 2014年11月14日(金)

会場:金沢歌劇座(石川県金沢市下本多町6-27)

11. お 願 い 競技中の撮影については、出場者の競技に影響を与える場合がありますので、会場係員にお申し出いただくなど、大会の運営にご協力をお願いします。

なお、報道関係者様用に、模擬対応(2名)の時間を設けております。

*** 報道関係者様用模擬対応時間:12時30分~12時35分**

---参考---

※1. 昨年開催されました「電話対応コンクール 埼玉大会」では、松本 智子さん(佐川急便(株) 関東支社 埼玉サポートセンター)が優勝され、埼玉県代表として全国大会に参加されました。

※2. 「(公財)日本電信電話ユーザ協会」とは、

情報通信に関する総合的な利用者団体です。公益財団法人であり情報通信サービスを総合的な視野でとらえ、情報通信に関する情報の提供・知識の普及等、広く利用者の利益の増進を図ることを目的としております。

具体的な活動として「お客さま対応研修(電話対応研修を含む)」「電話対応コンクール」「電話対応技能検定」のほか、ICTに関わる研修・講演会等の事業を行っております。

埼玉支部は、埼玉中央地区協会、埼玉南地区協会、埼玉北地区協会、埼玉中央西地区協会、埼玉西地区協会、埼玉東地区協会、埼玉中央東地区協会、埼玉東南地区協会の8地区協会で構成されています。