

(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 埼玉事業部

「2016年度 電話対応コンクール 第31回埼玉県大会」開催！

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 埼玉支部(支部長 平本 一郎)は、東日本電信電話株式会社 埼玉事業部(取締役 事業部長 榊原 明)の後援により、「2016年度 電話対応コンクール第31回埼玉県大会」を開催いたします。

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、模擬応対者を相手に電話対応について競い合います。

大会の開催内容については次のとおりです。

1. 開催日時 2016年10月6日(木)午前10時30分～午後5時30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 平本 一郎)
4. 後援 東日本電信電話株式会社 埼玉事業部(取締役 事業部長 榊原 明)
5. 出場人数 50名(県内の3地区(198名)の代表)
6. 開催趣旨 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、模擬応対者を相手に電話対応について競い合います。
7. 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応対者と競技時間内(3分以内)で応対します。その応対内容を審査します。
8. 審査方法 審査委員4名が①「最初の印象(初期対応)」②「基本対応スキル」③「コミュニケーションスキル」④「情報・サービスの提供」⑤「最後の印象」⑥「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。
9. 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)
小野 由美子(フリーアナウンサー)

(順不同、敬称略)

10. 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~25番)

12:45 昼食休憩

12:50 報道関係者様用模擬対応(2名)

13:40 競技再開 (競技順 26番~50番)

15:30 競技終了 審査結果集計

16:30 表彰式 講評

17:00 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。

11. 今後の予定 第55回電話対応コンクール 全国大会 2016年11月18日(金)

会場: NHK大阪ホール(大阪府中央区大手町4-1-20)

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50分~12時55分**

---参考---

※1. 「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。

※2. 昨年開催しました「電話対応コンクール 第30回埼玉大会」では、二宮 葉子さん(株)ベルーナ 北関東グルメ)が優勝され、埼玉県代表として全国大会に参加し、『優秀賞』を受賞いたしました。

※3. 「(公財)日本電信電話ユーザ協会」とは、

情報通信技術・サービスを利用したコミュニケーション文化の振興を図るとともに、情報通信技術・サービスの利用者の利便増進に寄与し、地域社会の発展に貢献することを目的としており、「テレコミュニケーション能力の向上を図る事業」「情報通信技術・サービスの活用を推進する事業」等の事業を行っております。

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、埼玉中部地区協会、埼玉南東地区協会、埼玉西部地区協会の3地区協会で構成されています。

以上