

(報道発表資料)

(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

「第35回 電話対応コンクール埼玉県大会」埼玉県代表者 決定！

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 石川 達)の後援により、「第35回 電話対応コンクール埼玉県大会」を開催いたしました。

この電話対応コンクールは、県内各企業から参加した方の電話対応と対応技能を競うことによるレベルアップを通じて、顧客満足度経営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、今大会は全国大会の選考も兼ねていることから、最も優秀な成績を収めた方が埼玉県代表として11月20日(金)に開催予定の「第59回 電話対応コンクール全国大会(リモートにて実施)」に出場いたします。

1. 入賞発表

優 勝 : 渡邊 千明さん (NTTファイナンス(株)北関東・信越総合料金センター)
準優勝 : 秋山 珠子さん (佐川急便(株)熊谷営業所)
優秀賞 : 田嶋 友美さん (佐川急便(株)越谷営業所)
優秀賞 : 三塚 弓絵さん (佐川急便(株)足立営業所)
優秀賞 : 星野 里未さん (佐川急便(株)越谷営業所)
審査員特別賞 : 小新井 湧さん (株)SBI証券)

2. 全国大会

『第59回 電話対応コンクール 全国大会』

日 時 : 2020年11月20日(金)

会 場 : それぞれの職場等からリモートで参加

その他: 当日は、大会の様様をインターネット配信いたします。

3. 優勝者コメント

渡邊 千明さん (NTTファイナンス(株)北関東・信越総合料金センター)

『優秀な方々がたくさんいらっしゃる中で、今回優勝することが出来、大変うれしく光栄に思います。

新型コロナウイルス感染拡大の中、昨年とは違う方法で大会が開催され、より緊張感がある中で競技に臨みました。このような中で優勝出来たのは、アドバイスや応援して下さった職場のみなさんのおかげだと思っています。さらに精進しベストな状態で、全国大会に臨もうと思います。』

《 参考① 》

第35回 電話対応コンクール 埼玉県大会

1. 開催日時 2020年10月7日(水)13時30分～16時00分
2. 開催場所 埼玉会館 小ホール
住所:埼玉県さいたま市浦和区高砂3-1-4
3. 開催形式 無観客として競技模様は、LIVE中継を行いました。
4. 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)
5. 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 石川 達)
6. 出場人数 30名(予選会を突破した県内3地区の代表)
7. 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、模擬対応者を相手に電話対応について競い合います。
8. 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、その対応内容を審査します。
9. 審査方法 審査委員6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「全体評価」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。

《 参考② 》

※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「第34回 電話対応コンクール埼玉県大会」では、岸 裕美さん(佐川急便(株) 練馬営業所)が優勝され、埼玉県代表として全国大会に出場いたしました。

※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、埼玉南東部地区協会、埼玉西部地区協会の3地区協会で構成されています。

第35回 電話対応コンクール埼玉県大会



■優勝者（渡邊さん）



■優勝者（渡邊さん）