

(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

## 2021年度「第36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(執行役員 石川 達)の後援により、「2021年度 第36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、各企業の社員の電話対応と対応技能のレベルアップを通じて、顧客満足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。参加者は、毎年設定される競技問題に取り組み、電話対応サービスの技能を競い合います。

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2日(火)に開催される「第60回電話対応コンクール全国大会」(リモート開催)へ出場いたします。

### 1. 入賞発表

- 優勝： 山下 理恵さん (株)SBI証券)
- 準優勝： 那須 朝美さん (株)ベルーナコミュニケーションズ 春日部オーダー)
- 優秀賞： 長岡 真希さん (佐川急便(株) 熊谷営業所)
- 優秀賞： 萩原 理香子さん (三井住友海上火災保険(株))
- 優秀賞： 新井 ちひろさん (パナソニックコンシューマーマーケティング(株) CS社)
- 審査員特別賞： 山岸 夢花さん (株)ベルーナコミュニケーションズ 春日部オーダー)

### 2. 全国大会

『第60回電話対応コンクール 全国大会』

日時： 2021年11月2日(火)

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

山下 理恵さん (株)SBI証券)

『この度は埼玉県大会で優勝することができ、大変光栄でございます。

結果発表の瞬間は「まさか初出場の私が」という驚きの方が強かったですが、時間が経つにつれて実感が湧いてきています。この優勝は、私一人の力ではなく、チャレンジさせてくれた会社、指導してくれた皆さま、一緒に大会に参加した仲間のお陰です。本当に感謝しています。

全国大会でもお客様の信頼をつかむ対応を目指します。応援よろしく願いいたします。』

《 参考① 》

第36回電話対応コンクール 埼玉県大会

1. 開催日時 2021年9月17日(金)13時00分～16時30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 無観客で開催し、競技模様をLIVE中継
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(執行役員 石川 達)
6. 出場人数 30名(予選会を突破した県内の代表)
7. 開催趣旨 各企業の社員の電話対応と対応技能のレベルアップを通じて、顧客満足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。参加者は、毎年設定される競技問題に取り組み、電話対応サービスの技能を競い合います。
8. 競技内容 ユーザ協会本部作成の本年度の全国統一課題(2021年度版電話対応コンクール問題)について、電話模擬セットを使用して、模擬対応者と競技者が、様々な角度から対応しながら電話対応の技と心を競います。競技時間は3分以内。
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35回電話対応コンクール埼玉県大会」では、渡邊 千明さん(NTTファイナンス)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」では、電話受付業務の本格化やインターネットの普及に伴い、新しい情報通信サービスに関する最新の動向をお届けするとともに、情報リテラシー(利用能力)の向上とCS(顧客満足)経営の推進を図り、各企業や地域社会の発展に貢献するため、人材育成のお手伝いをしています。  
具体的な活動としては、ICTの活用推進、電話対応教育を大きな柱として、各種セミナー・研修や電話対応コンクール・コンテストの開催、電話対応技能検定(もしも検定)の運営や、会員交流会等を実施しております。
- ※4. 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せん。

【別紙】

## 第36回電話対応コンクール 埼玉県大会



■ 優勝者 (山下さん)



■ 優勝者 競技 (山下さん)



【競技模様】



【競技模様】