

2022年10月21日

公益財団法人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

2022年度「第37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 埼玉事業部長 市川 泰吾、以下「NTT 東日本」）の後援により、「第37回電話対応コンクール埼玉県大会」を10月17日（月）、埼玉県さいたま市「埼玉会館」にて開催しました。

この大会には、予選会を突破した代表者31名が出席し、電話対応サービスの高い技能を競い合いました。

審査の結果、柳川 綾香さんが見事優勝に輝き、その他、準優勝1名、優秀賞3名、審査員特別賞1名の6名が入賞されました。なお、最も優秀な成績を取った柳川さんは埼玉県代表として2022年11月18（金）に開催される「第61回電話対応コンクール全国大会」（山口県開催）へ出場いたします。



優勝者 柳川 綾香さん



入賞されたみなさん（前列）

【電話対応コンクール結果】

1. 入賞者

- | | | | |
|--------|---|----------|-------------------------------|
| 優勝 | : | 柳川 綾香さん | (株式会社ベルーナコミュニケーションズ 川越オーダー) |
| 準優勝 | : | 岩城 恵梨香さん | (株式会社ベルーナコミュニケーションズ 第2川越オーダー) |
| 優秀賞 | : | 鈴木 このみさん | (株式会社ベルーナCS本部 オーダー部第1オーダー) |
| 優秀賞 | : | 富永 静香さん | (株式会社ベルーナCS本部 オーダー部第1オーダー) |
| 優秀賞 | : | 高山 侑弥さん | (株式会社ベルーナ 春日部オーダーレセプションセンター) |
| 審査員特別賞 | : | 伊藤 友香さん | (株式会社SBI証券) |

2. 全国大会

『第61回 電話対応コンクール 全国大会』

開催日時：2022年11月18日（金）

会 場：山口県山口市 KDDI維新ホール

3. 優勝者コメント

柳川 綾香さん（株式会社ベルーナコミュニケーションズ 川越オーダー）

この度は、埼玉県代表として全国大会に出場できることをとても嬉しく思います。

同時に、チャレンジする機会をあたえてくれた会社と、常に私の気持ちを高めてくれて、背中を押してくれた職場の仲間への感謝の気持ちで一杯です。

このような機会を無駄にせず、日頃のお客様対応に活かせるように、たくさんのことを吸収したいです。

全国の舞台を楽しみながら、頑張ります。応援、よろしくお願いいたします。



優勝者 柳川 綾香さんの競技模様

---参考①---

第37回電話対応コンクール 埼玉県大会

1. 開催日時 2022年10月17日（月）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 3年ぶりの有観客にて開催。同時に競技模様をL I V E中継
4. 主 催 公益財団法人 日本電話電話ユーザ協会 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 市川 泰吾）
6. 出場人数 31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（2022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.「（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(もしもし検定)の運営や、会員交流会等を実施しております。
- ※3.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。

つぎのミライは、
あなたの街から
はじまる。

NTT東日本グループ