

2024年10月15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

2024年度「第39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39回電話対応コンクール埼玉県大会」を2024年10月4日（金）、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30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2名の7名が入賞されました。なお、最も優秀な成績を取った柳川 綾香さんは埼玉県代表として2024年11月15日（金）に開催される「第63回電話対応コンクール全国大会」（高知開催）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）



競技模様



（左から）

石亀審査委員長、山田副支部長、柳川 綾香さん、平本支部長、市川事業部長

【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 川越オーダーレセプションセンター)
準優勝 : 郡司 仁美さん (コンビ株式会社コンシューマープラザ)
優秀賞 : 浅野 遥さん (株式会社ベルーナコミュニケーションズ 春日部オーダーレセプションセンター)
優秀賞 : 富永 静香さん (株式会社ベルーナコミュニケーションズ 第1オーダーレセプションセンター)
優秀賞 : 鈴木 このみさん (株式会社ベルーナコミュニケーションズ 第1オーダーレセプションセンター)
審査員特別賞 : 田島 沙也香さん (株式会社SBI証券)
審査員特別賞 : 田中 健太さん (株式会社タカギテクニカルサポートセンター)

2. 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 川越オーダーレセプションセンター)

今回は2度目の挑戦で、2年ぶりにもう一度、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、再チャレンジの機会をあたえ、背中を押してくれた会社から心から感謝しております。

全国大会は、これまで、ずっと近くでサポートしてくれた職場の大切な仲間と、見守り続けてくれた心強い上司、沢山の方の応援を胸に、感謝の気持ちを込めて、楽しみながら、頑張ります。応援、よろしくお願いたします。

3. 今後の予定

本大会の優勝者は、埼玉県代表として全国大会に出場いたします。

<全国大会>

名 称 : 『第63回 電話対応コンクール 全国大会』

開催日時 : 2024年11月15日 (金)

会 場 : 高知県高知市 高知県立県民文化ホール

---参考①---

第39回電話対応コンクール 埼玉県大会

- (1) 開催日時 2024年10月4日 (金) 13時00分～17時40分
(2) 開催場所 埼玉会館 小ホール (埼玉県さいたま市浦和区高砂3-1-4)
(3) 主 催 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 埼玉支部
(4) 出場人数 30名〔県内の3地区協会(70名)の代表〕
(5) 競技主旨 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。
(6) 競技内容 ユーザ協会本部作成の本年度の全国統一課題 (2024年度版電話対応コンクール問題) にて、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。
(7) 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。

(8) 審査委員（順不同、敬称略）

石亀 美夜子（合同会社 石亀美夜子オフィス 代表）
松尾 友子（コミュニケーションインストラクター）
小野 由美子（合同会社 オフィスシュエツテ 代表）
佐藤 万里（サート企業株式会社 代表取締役）
臼井 奈美（株式会社マナフィス 代表取締役）
山本 淳子（オフィスアランチャ 代表取締役）

(9) LIVE中継

当日の様様をLIVE中継いたしました。（録画配信については、県大会終了後から2024年10月8日まで録画配信となり、現在は終了）

---参考②---

- 「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。
- 「（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。
- 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