

平成20年10月10日

<お知らせ>

財団法人 日本電信電話ユーザ協会 東京支部
東日本電信電話株式会社 東京支店

第56回電話対応コンクール東京大会の開催について

財団法人日本電信電話ユーザ協会東京支部(以下 ユーザ協会、支部長:山本恵朗^{やまもとよしろう})では、東日本電信電話株式会社東京支店(常務取締役東京支店長:山村雅之^{やまむらまさゆき})の後援により、「第56回電話対応コンクール東京大会」を、平成20年10月15日(水)、港区の品川インターシティホールにおいて開催します。

また、本大会の優勝・優秀賞受賞者は、東京代表として平成20年11月21日(金)に広島市において開催される全国大会へ出場します。

1. 背景

財団法人日本電信電話ユーザ協会(協会概要は別紙参照)では、会員事業所に向けて、情報通信に関する最新の動向をお届けするとともに、情報通信利用能力の向上と顧客満足経営の推進を図るための人材育成を目的とした電話対応コンクールを開催しています。このコンクールは、正しく美しい日本語を守り育てるとともに、各企業の電話対応担当者の電話対応サービスの向上、トーク技術の向上に資するため、ユーザ協会が毎年実施しているもので、今年で56回を迎え、都内11地区協会等から選抜された56名が参加し、日頃の電話対応・セールストーク等の技能を競います。

2. 競技概要

コンクールは、1人3分の持ち時間内に、決められた競技問題及び商品チラシをもとに模擬応対者との間で行われる電話対応について、専門家5名によって審査が行われます。

3. 大会概要

- (1) 開催日時 平成20年10月15日(水) 午前10時～
- (2) 開催場所 品川インターシティホール
(港区港南 2-15-4 TEL(03)3474-0461)
- (3) 実施運営 主催: 財団法人日本電信電話ユーザ協会 東京支部
後援: 東日本電信電話株式会社 東京支店
総務省
- (4) 出場者数 ユーザ協会会員事業所等の社員等で都内11地区協会の地区大会参加者526名と
テープ審査大会参加者341名の合計867名の中から選出された代表者56名
- (5) 審査基準 電話帳広告の告知内容及び商品チラシを見ながらインバウンドのセールストークを
行い「顧客満足の電話対応」を志向し、お客様の納得を得つつ来店を促すことをポイントと
します。(審査基準詳細は別紙参照)
- (6) 入 賞

優勝	優秀賞	優良賞	計
1名	3名	8名	12名

(7) 電話対応コンクール東京大会進行予定表

区 分	時 刻	所要時間	記 事
開会式	10:00~10:30	30分	写真撮影可
模擬演技	10:30~10:40	10分	写真撮影可
競技(午前の部)	10:40~12:05	85分	写真撮影不可
昼食休憩	12:05~13:00	55分	
競技(午後の部)	13:00~15:45	165分	写真撮影不可
表彰式	16:45~17:35	50分	写真撮影可

(8) 競技結果 本大会の結果については、当日18時頃にお知らせします。

(9) その他 会場での写真撮影については、「開会式」「模擬演技」「表彰式」のみとさせていただきます、競技時間中にご遠慮願います。

<報道機関からのお問い合わせ先>
(財)日本電信電話ユーザ協会 東京支部
事務局 和栗(わぐり)
電話 03-3740-9401

<別紙>

○財団法人日本電信電話ユーザ協会概要

財団法人日本電信電話ユーザ協会（以下 ユーザ協会）は昭和51年3月29日に設立され、情報通信サービスの向上とマルチメディア社会の実現をめざし、会員事業所ユーザの立場から常に会員の皆様に真のユーザメリットを優先して提供できるよう様々な活動を続けている。

具体的活動として、会員事業所の皆様が最新の情報通信技術を効果的に取り入れ、時代の変化への対応を推進する「情報通信に関する周知・普及の事業活動」と「情報通信の利用に関する教育・研修の事業活動」などの各種事業に積極的に取り組んでいる。

○電話対応コンクール審査基準

次の要点について、100点満点で採点します。

基本の考え方: 対応内容から企業イメージがどう作られたか、「顧客満足度」を審査します。

①最初の印象 (初期対応) 15点	電話対応の際の第一印象をチェックする。 ・社名等の名乗り、挨拶等電話の初期対応全般
②基本対応スキル 20点	語調、語感、言葉遣い等の音声表現力をチェックする。 ・声の大きさ、話すスピード、発声、歯切れのよさ、声の表情、敬語、応対用語、相づち、口癖、馴れ馴れしさ等
③コミュニケーションスキル 20点	傾聴力、共感力、手際、機転、説明の仕方等コミュニケーションスキルをチェックする。 ・要点把握、説明方法、傾聴態度、処理の仕方、積極性、迅速性等
④営業スキル 30点	セールスマインド、サービスマインドがあるかをチェックする。 ・目標達成度、丁寧な対応、感謝の気持ち、信頼性、好感度、情報提供力、業務知識、企業アピール力、自然なセールストーク等
⑤最後の印象 15点	電話の最後(クロージング)をチェックする。 ・終わりの挨拶、担当者の名乗り、受話器の扱い、会社への印象等最後の印象を含めた全般
総合評価 100点	①～⑤の合計点