

平成 22 年 10 月 5 日

(報道発表)

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 58 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:安田雅美^{やすだまさみ})の後援により、「第 58 回電話対応コンクール東京大会」を、平成 22 年 10 月 7 日(木)、新宿区西新宿の「ハイアットリージェンシー東京」において開催します。

また、本大会の優勝・優秀賞受賞者 4 名は、東京代表選手として平成 22 年 11 月 12 日(金)に松山市の愛媛県民文化会館(ひめぎんホール)において開催される全国大会へ出場します。

1. 背景

ユーザ協会^{※1}では、各事業所に向けて、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 58 回を迎え、都内 11 地区協会等から選抜された 60 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。

※1 協会概要は別紙をご参照ください。

2. 競技概要

コンクールは、一人 3 分の持ち時間内に、決められた競技問題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 22 年 10 月 7 日(木) 午前 9 時 50 分～
- (2) 開催場所 「ハイアットリージェンシー東京」
(新宿区西新宿 2-7-2 TEL(03)3348-1234)
- (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(支部長 山本 恵朗)
後援: 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 安田 雅美)
- (4) 出場者数 ユーザ協会東京支部エリア各事業所等の社員等で都内 11 地区協会の地区大会参加者 568 名とテープ審査大会参加者 482 名の合計 1,050 名の中から選出された代表者 60 名
- (5) 審査基準^{※2} お客様との電話対応の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。 ※2 詳細は別紙をご参照ください。
- (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スケジュール

| 区 分 | 時 刻 | 所要時間 | 記 事 |
|----------|-------------|------|--------|
| 開会式 | 9:50~10:20 | 30分 | 写真撮影可 |
| 標準対応 | 10:20~10:30 | 10分 | 写真撮影可 |
| 競技(午前の部) | 10:30~12:00 | 90分 | 写真撮影不可 |
| 昼食休憩 | 12:00~13:00 | 60分 | |
| 競技(午後の部) | 13:00~16:00 | 180分 | 写真撮影不可 |
| 表彰式 | 17:00~18:00 | 60分 | 写真撮影可 |

- (8) その他 本大会の入賞者については、審査結果が判明したいお知らせいたします。
なお、当日の取材について競技中の写真撮影は、ご遠慮願います。

<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ます。

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ます。

○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。

| | |
|---------------------------|--|
| ①最初の印象 (初期対応)15 点 | 第一声から本題に入るまでの印象はどうか。 ・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 | 声の調子や言葉遣いにおいて好感度が高く「話す・聴く」という基本スキルが出来ていたか。人柄が感じられ、気持ちが伝わる話し方であったか。 ・声の大きさ、話すスピード、発声、発音、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 | 問題の主旨やお客様の要望を理解し、矛盾のない対応内容になっていたか。話の組み立てに論理性があり、自然で効率よくゴールに結びつけられていたか。 ・要点把握、説明方法、傾聴態度、処理の仕方、積極性、迅速性等 |
| ④CS(営業)スキル 30 点 | お客様の興味を引き、納得させる提案の仕方であったか。お客様の満足度を高めるような対応がなされていたか。 ・目的達成度、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 | クロージングの基本スキルと、会話を終えたとき相手に与えた印象はどうか。 ・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 |