

2024年9月27日

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 山梨支部
東日本電信電話株式会社 山梨支店

「第38回 電話対応コンクール 山梨県大会」を開催しました

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 山梨支部（支部長 進藤 中）は、2024年9月26日（木）、山梨県JA会館において、東日本電信電話株式会社 山梨支店（支店長 五十嵐 壘）等の後援により、「第38回 電話対応コンクール 山梨県大会」を開催いたしました。

本大会では、7月下旬に開催された山梨県大会予選会への出場選手143名のうち、成績上位の選手40名が出場、今年度の競技問題（別紙参照）の下、日頃の練習の成果を存分に発揮され、熱のこもった電話対応が繰り広げられました。

すべての選手の競技について本大会の審査基準に則して審査が行われ、茂手木由香利さん（株式会社アルソア慧央グループ）が見事最優秀賞に輝いたほか、優秀賞に2名、優良賞に5名、奨励賞に7名の皆さんがそれぞれ入賞されました。

最優秀賞の茂手木由香利さんには、2024年11月15日（金）、高知県立県民文化ホールにおいて開催される「第63回 電話対応コンクール 全国大会」に、山梨県代表として出場いただきます。

<競技結果>

- | | | |
|------------|------------|------------------|
| ◆ 最優秀賞（1名） | 茂手木 由香利 さん | （株式会社アルソア慧央グループ） |
| ◆ 優秀賞（2名） | 石 井 久 乃 さん | （株式会社アルソア慧央グループ） |
| | 保 坂 美 佳 さん | （セコム山梨株式会社） |
| ◆ 優良賞（5名） | 三 浦 芙 優 さん | （富士観光開発株式会社） |
| | 佐々木 優 磨 さん | （フルーツ山梨農業協同組合） |
| | 有 野 真 衣 さん | （旭陽電気株式会社） |
| | 松 本 奈 々 さん | （富士山の銘水株式会社） |
| | 鈴 木 耀 太 さん | （株式会社山梨中央銀行） |
| ◆ 奨励賞（7名） | 森 澤 真 名 さん | （韮崎市役所） |
| | 富 永 穂乃香 さん | （大月市役所） |
| | 川 崎 由美子 さん | （株式会社アルソア慧央グループ） |
| | 吉 澤 龍 さん | （株式会社山梨中央銀行） |
| | 村 松 夏 帆 さん | （株式会社山梨中央銀行） |
| | 早乙女 龍 司 さん | （都留信用組合） |
| | 近 藤 優 馬 さん | （韮崎市役所） |



最優秀賞 茂手木 由香利 さん（株式会社アルソア慧央グループ）



入賞者（最優秀賞1名、優秀賞2名、優良賞5名、奨励賞7名）の皆さん
大会役員、大会顧問、審査委員、模擬応対者の皆さん

【本件に関するお問合せ先】

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 山梨支部（大会事務局）

電話 0120-680966

東日本電信電話株式会社 山梨支店 企画総務部 企画担当

電話 055-231-8850

＜2024年度 電話対応コンクール問題＞

■ テーマ 「伝えて、聴いて、つむぐ信頼」

■ 今年度の問題のねらい

個人のお客様だけでなく、企業でもインターネットを通じて必要な物品を購入しています。ただし、企業での購入の際には見積書が求められるなど、個人で購入する時とは異なるプロセスが必要な場合があります。特に初めて利用されるお客様からは不明な点についてメールや電話で問い合わせを受けることもあります。そのような問い合わせに対して質問の回答だけに留めるのではなく、お客様の意向に沿う提案を行うことで、お客様に安心していただき、さらに信頼感をお届けできます。

今年の問題では、あなたにインターネットを通じてカタログギフトを販売している会社の営業担当になっていただきます。業務としては、問い合わせ対応、注文の受付、注文内容の確認などを行っています。

ホームページでカタログギフトの申し込みを検討されているお客様からサイト上では確認・対応方法が分からない事柄について電話での問い合わせを受けたところです。その方法をお伝えするとともに、それだけではなくこの機会を捉えて、お客様の意向に沿う提案も行ってください。

自然な言葉のキャッチボールを通じて「お客様に信頼いただける対応」を目指して、トレーニングを行い競技に臨んでください。

今年度の電話対応コンクール問題を日常の電話対応力向上にお役立てください。

■ 今年度の問題のポイント

- ① お客様からの問い合わせに分かりやすく答える
- ② お客様の利用用途を訊きだす
- ③ お客様の意向に沿う提案をする

■ 状況設定

会社名 : ユーザーカタログ販売株式会社
対応日時 : 2024年11月15日（金）午前10時
対応者（競技者） : 坂本 芳美（さかもと よしみ）社員
お客様（模擬対応者） : 問い合わせの電話をかけてきたお客様
※ 対応者、お客様ともに男女は特定しておりません

■ 問題

あなたは、ユーザーカタログ販売（株）で営業を担当している坂本芳美社員です。ホームページからの申し込みを検討されているお客様から、「カタログギフトの購入を検討していて、見積書が欲しいがどうすればよいか」という問い合わせを受けました。お客様からの問い合わせに答えるとともに、お客様がどのような用途でどんなカタログギフトを購入される予定なのかを訊きだし、お客様の意向に沿う提案を行ってください。

※ 詳細は、公益財団法人日本電信電話ユーザ協会ウェブサイトをご覧ください。

https://www.jtua.or.jp/wp/wp-content/uploads/2023/03/2023_concours_question.pdf