

(公財)日本電信電話ユーザ協会 北海道支部  
東日本電信電話株式会社 北海道事業部

## 「2020年度電話対応コンクール北海道大会」の開催について

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会北海道支部（支部長 岩田 圭剛）は、東日本電信電話株式会社北海道事業部（事業部長 阿部 隆）の後援により「2020年度電話対応コンクール北海道大会」を開催します。

電話対応コンクールは、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。

今年度のテーマは、「“聴く力”と“察する力”で通じ合える説明を」です。新型コロナウイルス感染拡大防止の中、「非対面でのコミュニケーションの充実」を目指す今回の電話対応技能競技は、リモートで開催します。

1. 開催日時 2020年10月12日（月）9:00～18:00
2. 会場 札幌ガーデンパレス ※審査・表彰式の運営を行います。  
（札幌市中央区北1条西6丁目 tel011-261-5311）  
※選手はそれぞれの職場等からリモートで参加（競技・表彰式）します。
3. 主催 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会北海道支部
4. 後援 東日本電信電話株式会社 北海道事業部  
一般社団法人 北海道商工会議所連合会  
株式会社NTTドコモ 北海道支社
5. 出場人数 53名（道内各地区大会の代表）
6. 競技内容 競技問題に基づき模擬対応者と選手が競技時間（3分）内で対応します。対応模様を録音し審査員が審査します。  
なお、競技模様（録音音源）は、全競技終了後にYouTubeで配信します。
7. 進行概要 競技 9:00～11:30  
審査 9:30～17:00  
競技音源の配信 12:00～16:00  
表彰式（ライブ中継） 17:00～18:00  
※選手は、ZOOMで参加

8. 表 彰 優勝者以下20名の入賞者を決定して表彰を行うほか「第58回\_電話対応コンクール全国大会（11月20日（金）リモートで開催）への出場者2名の決定を行います。

【参考】 本電話対応コンクールは、昭和37年(1962年)から毎年開催され、全国から1万人以上の方が参加する大会です。

「公益財団法人日本電信電話ユーザ協会」とは、1976年電気通信利用の実態調査・サービスの評価・普及、各種相談受付・教育等を目的に設立された財団法人で、2012年に現在の公益財団法人へ移行しました。