

(公財)日本電信電話ユーザ協会岩手支部
東日本電信電話(株) 岩手支店

「2020年度電話対応コンクール 岩手県大会」の開催について

(公財)日本電信電話ユーザ協会岩手支部(支部長 鎌田 英樹)では、2020年10月13日(火)に「2020年度電話対応コンクール 岩手県大会」を開催します。

この大会は、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開催しています。

出場者はコンクール問題に基づき、模擬対応者と電話の対応をしながら、対応スキル、コミュニケーションスキル及び顧客満足等について競い合います。

また、本大会での優勝者(1名)は、2020年11月20日(金)にリモート方式で開催される「第59回電話対応コンクール 全国大会」に岩手県代表として出場します。

大会の開催内容については、次のとおりです。

1. 大会名称 2020年度電話対応コンクール 岩手県大会
2. 主催 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 岩手支部 (支部長 鎌田 英樹)
3. 後援 東日本電信電話株式会社 岩手支店 (支店長 星 伸寿)
4. 開催日時 2020年10月13日(火) 午後1時 ~ 午後4時
5. 開催場所 アートホテル盛岡
住所: 盛岡市大通3丁目3-18
電話: (019) 625-2131
6. 出場人数 14名
7. 競技内容
 - ・ 模擬の電話セットを使用して実際の通話と同じ状況を設定し、コンクール問題に基づき競技時間内(3分以内)に模擬対応者と対応。その良否を審査します。
 - ・ 審査方法は、審査委員5名が「最初の印象」「基本対応スキル」「コミュニケーションスキル」「情報・サービスの提供」「最後の印象」「顧客満足」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. スケジュール

13:00	開会式
13:15	競技開始
13:39	報道関係者用模擬対応(1名)
13:49	競技再開
15:40	表彰式

* 競技の進行状況によっては、多少前後する場合があります。

9. 今後の予定 第59回電話対応コンクール 全国大会
2020年11月20日(金)
※ リモート方式にて開催

10. その他

- ・新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、一般傍聴ができません。
- ・取材及び競技の撮影等については、事前に事務局へお問い合わせいただきますよう、ご理解とご協力をお願いいたします。

なお、報道関係者用に、模擬対応(1名)の時間を設けております。
* 報道関係者用模擬対応時間：午後1時39分～午後1時45分

—参考—

「(公財)日本電信電話ユーザ協会」とは、

情報通信技術・サービスを利用したコミュニケーション文化の振興を図るとともに、情報通信技術・サービスの利用者の利便増進に寄与し、地域社会の発展に貢献することを目的とした公益法人です。

具体的な活動として「お客様対応研修(電話対応研修を含む)」「電話対応コンクール」「電話対応技能検定」のほか、ICTに関わるセミナー、講演会等の事業を行っております。

岩手支部は、盛岡地区はじめ11地区協会で構成されています。