

(報道発表資料)

2020年10月9日  
(公財)日本電信電話ユーザ協会 山形支部  
NTT東日本 山形支店

## 2020年度「電話対応コンクール山形県大会」の開催について

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 山形支部(支部長 矢野 秀弥)は、NTT東日本 山形支店(支店長 渡会 俊輔)の後援で、2020年度「電話対応コンクール山形県大会」を開催いたします。

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。参加者は、毎年設定される競技問題に取り組み、電話対応サービスの技能を競い合います。

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、ポイントは「①お客様の問い合わせ内容の真意を探る。②お客様に正しく理解していただけるように説明する。③お客様のために何ができるかを考える。」です。

また本大会では、上位入賞者5名(優勝、準優勝、優秀賞3名)を表彰し、優勝者は11月20日(金)にリモートで開催される全国大会に山形県代表として出場いたします。

大会内容は、次のとおりです。

- 開催日時 2020年10月16日(金) 午後1時00分～午後5時00分
- 大会会場 ホテルキャッスル 2F(弥生の間) 山形市十日町4-2-7 (023-631-3311)
- 出場者数 18名(県内4地区大会入賞者)
- 競技方法 3分の時間制限の中で模擬対応者との電話対応の内容を競います。
- 審査方法 3名の審査委員が「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」「全体評価」の6項目について審査し、順位を決定します。
- 今後の予定 第59回電話対応コンクール全国大会  
期日:2020年11月20日(金)  
会場:リモートで実施し、表彰式はライブ配信されます。
- お 願 い ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、一般の方の応援についてご遠慮いただいています。