

企業電話応対コンテスト募集について

～電話応対力の向上＝CS（顧客満足）の向上～

2019年6月1日から申込受付中

企業において、顧客との重要な接点の場となる「電話応対」。「技術や商品による他社との差別化が難しくなった」といわれる今の時代だからこそ、「CS（顧客満足）」を左右する電話応対教育の重要性が高まっています。

そこで、ユーザ協会では、企業の皆様に顧客満足度向上を進める経営にお役立ていただくため、企業電話応対コンテストを実施しています。ぜひご活用ください。

1 概要

ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって企業に電話をかけ、その際の電話応対について、専門家が客観的に業種別の評価を行い、優秀企業を表彰します。

また、結果は報告書として改善のアドバイスをフィードバックします。

2 実施スケジュール

(1) 申込受付 6月1日（土）～7月20日（土）

(2) 参加企業への電話

7月下旬～9月中旬

(3) 結果発表及び表彰式

電話応対コンクール全国大会会場（11月22日）にて実施

3 申込方法

詳細は、日本電信電話ユーザ協会のホームページ (<http://www.jtua.or.jp/>) にある「企業電話応対コンテスト」のページをご覧ください。

※申込部門は「商業・金融部門」「工業・公益部門」「サービス部門」「コールセンター等電話応対専門部門」の4部門です。

4 参加料

一般 13,000円（税別） 会員10,000円（税別）

※いずれも、1診断先（1電話番号）あたりの参加料です。

I V R（自動音声応答）利用の場合は、最終接続先を1診断先とします。

5 結果の報告

結果は報告書として改善のアドバイスをフィードバックしますので、企業における電話応対サービス向上、CS（顧客満足）経営の指針として活用いただけます。

報告書及び審査結果については、2019年11月上旬に発送を予定しています。

本件問い合わせ先

(公財) 日本電信電話ユーザ協会岩手支部

TEL 0120-20-6660