



(発行所)

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

滋賀支部 発行責任者 小林洋志  
〒520-8588 大津市浜大津1-1-2 6  
☎077-523-4326 FAX077-521-4418  
URL <http://www.pi.jtua.or.jp/shiga/>  
E-mail [shigatiku@jtua.or.jp](mailto:shigatiku@jtua.or.jp)

☆ネーミング&キャラクター☆日野町商工会 野村様の作品。  
NTT Users Shiga=「ナッツ」のように実のある情報とニュースを配信するという意味が込められています。

第電全  
第2  
開催  
会場

第電全  
第23  
開催日  
会場

# 第58回 電話対応コンクール 全国大会in東京

## 第23回企業電話対応コンテスト成績発表会

開催日=2019年11月22日(金)  
会場=中野サンプラザ 東京都中野区中野4-1-1

**もしも  
検定** 優勝者には総務大臣賞が授与され、  
最優秀者・準最優秀者には「電話対応技術検定2級」が  
出席者には「電話対応技術検定3級」が付与されます。

当日は、大会の様様をインターネットでライブ配信!!  
<http://www.jtua.or.jp>

- 主催：公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
- 後援：総務省、日本商工会議所、全国商工会連合会、一般社団法人電気通信事業者協会、  
一般社団法人日本コールセンター協会、公益財団法人企業情報化協会、東日本電信電話株式会社、  
西日本電信電話株式会社、株式会社NTTドコモ、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社

聴く力と  
伝える力で  
信頼アップ

コンクール  
成績発表会

コンクール  
成績発表会

聴く力と  
伝える力で  
信頼アップ

●お問い合わせはユーザ協会各都道府県支部へ

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 ☎0120-20-6660

東京都千代田区東神田2-6-9 アルテビル東神田909階

ユーザ協会

<http://www.jtua.or.jp>

# 2019年度電話応対コンクール参加者募集

～コンクールを通じて電話応対スキルの可視化や顧客満足度の向上を目指しましょう～

電話応対コンクールとは、各企業の社員の電話応対と応対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、電話応対サービスの技能を競い合います。

## 1 「エントリー」

申込期間：6月17日（月）～7月5日（金）

申込方法：滋賀支部HPからお申し込みください。（URL <http://www.pjitua.or.jp/shiga/>）

【滋賀支部ホームページのトップ画面「2019年度電話応対コンクール居ながら予選会はこちらから」をクリックしてお申し込み下さい。】

○予約システムにログインし、「会員登録」をしてからお申し込み下さい。

昨年までのご登録情報は削除されております。お手数ですが新たに登録してください。

○ご希望の時間にエントリーして下さい。エントリーはお一人様1回のみです。

複数申込みをされますと事務局側で取り消しさせていただく場合がありますのでご注意ください。

○入力すると、お申込み内容(参加者名・参加日時等)の確認画面が出ますので予約を確定して下さい。

○申込み受付後、予約完了メールが届きます。お申込みはホームページからのみとさせていただきます。

## 2 「予選会（一次予選）」電話録音”いながら“方式にて審査

日 時：7月16日（火）～8月2日（金）10：00～12：00／13：00～17：00 ※土、日除く

参加費：一般 3,240円(税込) ※**会員 1事業所20名まで無料** (20名以上出場は別途連絡下さい)

## 3 「地区大会」 集合方式（予選会上位通過者）

日 時：北エリア 9月4日（水）9：00～17：00 / 南エリア 9月5日（木）9：00～17：00

会 場：栗東芸術文化会館さきら（北エリア／南エリア ともに）

## 4 「滋賀県大会」 集合方式（地区大会各エリア上位通過者）

日 時：10月10日（木）9：00～17：00

会 場：栗東芸術文化会館さきら

## 5 「第58回 全国大会」

開催日：2019年11月22日（金）

会 場：中野サンプラザ（東京都）

2018年度「第57回 全国大会」の様子



ユーザータ



素晴らしい笑顔で応対されている滋賀県代表のお二人

今年度の問題はHPよりご確認ください >>>

 公益社団法人 日本電話ユーザー協会





# 2018年度電話応対コンクール

## 初めて参加された企業へのインタビュー（一部抜粋）

### ◆昨年初めて、貴社がご参加されましたが、何かきっかけはありますか？

<A社 担当者>

ビジネスマナー研修を実施した際の講師からのフィードバックや、全店調査の評価結果で「言葉遣い」「聴く力」「説明方法」などの課題が出てきました。そこで「せっかくご来店頂いたお客様へは適切な対応をしたい」と強く思い、我流でやっていた部分をコンクールをきっかけに改善できたらと考え、参加を決意しました。

<B社 担当者>

きっかけとしては、お客様と互いの社員教育や応対向上の話をしていた時に、お客様の会社が電話応対の向上に通ずるこのコンクールに参加されていることを知ったからです。社員の意識づけや、話し方などの再認識に良いと聞き、自社も参加しようと考えました。

### ◆コンクールに出られて、会社の雰囲気や応対についての意識などは変わられましたか？

<A社 担当者>

土台が（応対の基本スキル）しっかりと定着し、今までよりも更に丁寧な応対ができるようになりました。出場者以外の方も、その良い応対に気付き、自らまねて応対するなど、全体の応対力向上につながったと感じています。

<B社 担当者>

入賞した人のハキハキとした応対を聞いて、良くなったと気付く人や、まねて応対する人も出てきたりと、全体的に意識するようになりました。また、社員同士のコミュニケーションが増え、笑い声が出てくるなど、活気が生まれました。

### ◆出場されて今までで何か変化はありますか？

<A社 出場者>

名乗りやクロージングでのテクニックを意識して行えるようになり、自身の欠点への気付きや、お客様の話をしっかり聴こうという意識が強まりました。それを実行していく中で、お客様との会話は、やはり「キャッチボール」することが大事なんだと改めて実感しました。

<B社 出場者>

今までは、他社員の電話応対の良いところや、改善点に気付く事は出来ても、自身の直属の部下にまでしかアドバイスなどを行っていませんでした。しかしコンクールに参加し、「コンクール」という目的のもと、他事業所の方とも躊躇なくお互いアドバイスをし合える関係性を築くことができました。

### ◆電話応対コンクールに参加された、一番のメリットは何ですか？

<A社 出場者>

他の企業の方と一緒に取り組む機会（勉強会）があったことです。自社内での練習だけでは知ることができなかった「他企業が力を入れている所」や「持っているスキル」、「電話応対向上（コンクール）に向けた社内体制」などを知れてとても刺激になりました。また、知らない業界の設定で練習を進めるうちに、「お客様の要望を聴くこと」「その中で心を伝える」という事は、業界業務内容に関わらず、必要なことなんだという応対の本質に触れることができました。

<B社 出場者>

電話応対についての基本を再確認できたことが一番のメリットだと感じています。基本が分かれば人に教えることもできますし、応用も効くためです。また、経験のない架空の設定を自身に置き換えて考えていく中、研修参加や審査を通じて、「相手の立場や相手の気持ちを想って、自分がどう表現し、寄り添えるか」という意識を改めるきっかけになりました。

**初めて参加した私たちも、また参加したいと思える大会でした。**

**次回はぜひ、あなたの企業も参加しませんか？**

昨年、滋賀支部では473名の方にご参加いただきました。

今回初めてご参加の方もご安心下さい。十分にサポートいたします。

問題の狙いや問題解説、ロールプレイング演習等のセミナー開催をします。

詳細は、次頁を参照ください。

お申込み先： ユーザ協会 滋賀支部HP (<http://www.pi.jtua.or.jp/shiga/>) より  
公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 滋賀支部

お問合せ先： ☎ 077-523-4326 ✉ [shigatiku@jtua.or.jp](mailto:shigatiku@jtua.or.jp)



参加申込  
受付中!!!

# 電話応対コンクール チャレンジセミナー

今年度も滋賀は全国大会優勝をめざします！  
初めての方もご安心下さい。十分にサポートいたします。  
経験者の方も、もう一度基本から優勝へ！！事務局として出来る限りバックアップさせていただきます。

## ◆大津会場

2019年6月25日(火) 13:00～17:00

明日都浜大津 大津市ふれあいプラザ

(大津市浜大津1-1)

## ◆栗東会場

2019年6月26日(水) 13:00～17:00

栗東芸術文化会館 さきら (栗東市継2丁目1-28)

## ◆彦根会場

2019年6月27日(木) 13:00～17:00

ひこね燦パレス (彦根市小泉648-3)

## ◆講師

(有)ビジネスエイド 講師 (電話応対技能検定指導員)

## ◆内容

- ・問題のねらい確認
  - ・問題解説
  - ・トレーニングの手順
  - ・スクリプト作成
  - ・ロールプレイング
- \*両会場とも同じ内容です\*

◆定員 各会場 50名

## ◆参加料

1名 3,240円 (税込)

〈会員 無料〉

◆申込方法 : 下記の申込書にてFAXをお送りいただくか、滋賀支部HP  
(URL <http://www.pi.itua.or.jp/shiga/>) よりお申込ください。

◆申込締切 : 各会場とも定員になり次第締め切らせていただきます。

◆参加条件 : 「電話応対コンクール」への参加をお考えの事業所様・個人の方

◆お問合せ先 : (公財) 日本電信電話ユーザ協会滋賀支部 TEL: 077-523-4326

■電話応対コンクールチャレンジセミナー申込書 FAX送信先: 077-521-4418

事業所・個人名				
連絡責任者	氏名		所属・部署	
	電話番号		E-mail	
参加希望日時 (○をつけて下さい) ・ 参加者氏名	6/25 〈大津〉		6/25 〈大津〉	
	6/26 〈栗東〉		6/26 〈栗東〉	
	6/27 〈彦根〉		6/27 〈彦根〉	
	6/25 〈大津〉		6/25 〈大津〉	
	6/26 〈栗東〉		6/26 〈栗東〉	
	6/27 〈彦根〉		6/27 〈彦根〉	
	6/25 〈大津〉		6/25 〈大津〉	
	6/26 〈栗東〉		6/26 〈栗東〉	
	6/27 〈彦根〉		6/27 〈彦根〉	