

# News Release

平成 30 年 9 月 27 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

## 平成 30 年度「電話応対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 清野伸昭)は、NTT東日本 山形支店(支店長 両川英樹)の後援で、平成 30 年度「電話応対コンクール山形県大会」を開催いたします。

この大会は、正しく美しい日本語を守り伝えるとともに各事業所の電話応対サービスとトーク技術のレベルアップを図るため開催されており、出場者は想定問題に基づき模擬応対者との電話応対の内容について競い合うものです。

今年度は、県内 4 地区の大会で上位入賞を果たした 26 名の出場者による大会で、「①レンタカーのご利用が初めての方に対する説明、②旅行が更に楽しみになるような提案」をポイントに、「応対スキルと全体評価(顧客満足)」を審査いたします。

なお、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 22 日(木)名古屋市「名古屋国際会議場」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 平成 30 年 10 月 16 日(火) 午前 10 時 00 分～午後 4 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 26 名
- 競技方法 3 分の時間制限の中で模擬応対者との電話応対の内容を競い合います。
- 審査方法 4名の審査員が
  - ①最初の印象 5 点
  - ②基本応対スキル 20 点
  - ③コミュニケーションスキル 20 点
  - ④情報・サービスの提供 20 点
  - ⑤最後の印象 5 点
  - ⑥全体評価(顧客満足) 30 点について採点し、その合計点により順位を決定します。  
詳細:今年度の審査基準(ユーザ協会 ホームページ)  
[http://www.jtua.or.jp/education/concours/pdf/2018\\_shinsakijun.pdf](http://www.jtua.or.jp/education/concours/pdf/2018_shinsakijun.pdf)
- 今後の予定 第 57 回電話応対コンクール全国大会  
平成 30 年 11 月 22 日(木)  
会場:名古屋国際会議場(名古屋市熱田区熱田西町 1 番 1 号)
- お 願 い 競技中の写真撮影等については、会場係員にお申し出いただくなど、大会運営にご協力をお願いいたします。

【お問い合わせ先】 (公財)日本電信電話ユーザ協会 山形支部 事務局 松岡・遠藤

TEL 023-627-6822 FAX 023-612-7123