



公益
財団法人

日本電信電話ユーザ協会 青森支部

2021年
12月号

第60回電話対応コンクール全国大会

日頃より日本電信電話ユーザ協会の事業にご協力を賜り誠にありがとうございます。
第60回電話対応コンクール全国大会を11月2日（火）に昨年に引き続き、新型コロナウイルス感染拡大防止のためリモートで開催しました。今年は、札幌での開催予定でありましたことから、例年より若干早い時期での開催となりました。

第60回電話対応コンクール全国大会は、参加総数7,949名の中から選ばれた各都道府県代表の57名が出場し、今回のテーマである『チャンスを活かして、お客様の信頼をつかむ』を意識した対応を競いました。

青森県代表として**奈良あかねさん**（弘前地区（株）D○津軽弘前市場）が、ご自身の職場から出場しました。

奈良さんへ多くの応援メッセージを賜り、ありがとうございました。

奈良さんは前日の競技順番の抽選で『35番』を引き当て、10時55分頃に競技を行いました。※リモート開催の場合、10時から3人が同時に競技を行い、その録音音源で審査が行われます。



奈良さんは、お客様からの質問に対し、落ち着いて親切な対応を行い、**優良賞**を受賞しました。

上位20名の入賞者は以下のとおりです <敬称略>

優勝	川村 若葉（岩手）	優秀賞	池田 祐実（京都）
準優勝	陶山 佳代子（鳥取）	優秀賞	比嘉 健四郎（沖縄）
優秀賞	浜辺 京子（兵庫）	優秀賞	日野 めぐみ（長野）
優秀賞	唐澤 ひろみ（群馬）	優秀賞	松本 景子（長崎）
優秀賞	寺嶋 さやか（宮城）	優秀賞	下山 寿子（福岡）
優秀賞	羽牟 智亜紀（福岡）	優秀賞	小杉 裕美子（東京）
優秀賞	坂東 香湖（徳島）	優秀賞	寺内 里佳（広島）
優秀賞	飯田 智也（滋賀）	優秀賞	神津 佳奈（長野）
優秀賞	青木 沙樹（高知）	優秀賞	出田 友紀（静岡）
優秀賞	大隅 砂江子（神奈川）	優秀賞	津野田 壮広（福島）

来年の全国大会は、11月18日（金）に山口県山口市で開催予定です。電話対応コンクールに関するご案内は、別途させていただきますので、多くの方のご参加をお待ちします。



会員の皆様へ本誌と一緒にお届けしております、テレコム・フォーラム12月号の「電話対応でCS向上」コーナーに青森県内4ヶ所で自動車教習所を運営している『株式会社ムジコ・クリエイト』様が掲載されております。是非、ご覧下さい。

第24回企業電話対応コンテスト

第24回企業電話対応コンテストにおいて、**アイペット損害保険株式会社様（青森地区）**が上位20社に入る**優秀賞**を受賞しました。

企業電話対応コンテストは、エントリーをいただきました事業所様へ協会の専門スタッフが“仮のお客様”となって抜き打ちで電話をかけ、その際の電話対応を審査するコンテストです。

第24回企業電話対応コンテストには、全国の309事業所様（88社）からエントリーをいただき、日常業務での電話対応を審査させていただきました。

アイペット損害保険株式会社様は、日常業務での電話対応が優れているとの評価で、上位20社（会長賞1、理事賞3、優秀賞16）に入る『優秀賞』を受賞しました。

アイペット損害保険株式会社様、おめでとうございます

日本電信電話ユーザ協会

コロナ禍で「電話対応」の重要性が再認識されています。

企業において、顧客との重要な接点となる「電話対応」。一本の電話……。その電話で言葉が紡ぐのは会社への信頼とお客様の満足です。日本電信電話ユーザ協会では、企業の皆さまに顧客満足向上を進める経営にお役立ていただくため、企業電話対応コンテストを実施しています。ぜひご利用ください。



テレワーク導入推進セミナーの開催案内

例年開催しております、青森県情報サービス産業協会主催、日本電信電話ユーザ協会青森支部共催の『あおもりICTソリューション』につきまして、新型コロナウイルスの影響を勘案し、昨年と同様にオンラインセミナーの開催とさせていただくこととなりました。会員の皆様におかれましては、知見を広げていただくため、是非ご参加いただきますようお願いいたします。

テーマ 中小企業向け「テレワーク導入」推進
講師 水野 悠美子 氏 パーソルプロセス&テクノロジー(株) シニアコンサルタント
開催日時 2021年12月14日(火) 13:30~15:00
参加方法 ZOOMウェビナーでのオンライン聴講等
参加料 無料

申込期限は、**2021年12月7日(火)**です。詳しくは、別添のチラシを参照願います。

2021年度クレーム対応研修（初級編）の開催について

今年度の電話対応スキルアップメニューのひとつであります、『クレーム対応研修（初級編）』を県内3会場で開催します。

クレーム対応に関する基本スキルを習得いただき、電話での対応時、また、対面での対応時に役立てていただきたいことから、多数のご参加をお待ちしております。

開催日時及び会場

- ①**青森会場** 2022年1月26日(水) 13:30~16:30
青森県観光物産館アスパム 8階しらかみ
- ②**弘前会場** 2022年1月27日(木) 13:30~16:30
弘前商工会議所 201・202会議室
- ③**八戸会場** 2022年1月28日(金) 13:30~16:30
ユートリー 5階視聴覚室

講師

藤田 素子 氏 (エデュウス藤田 代表)

受講料

お一人様3,300円(税込) ※会員事業所様からの参加は無料です

定員

各会場とも30名程度

申込期限は、**2022年1月14日(金)**です。詳しくは、別添のチラシを参照願います。

