



2022年度「電話対応コンクール」参加申込み受付中

参加のお申込みは、支部ホームページ「お申込みフォーム」またはFAXでお申込み下さい。
7月の事前研修会は、9月の地区大会の勉強会でもあります。問題を事前にご覧頂きご参加下さい。
なお、新型コロナウイルス感染防止の観点から、延期などの可能性があります。

ブロック	事前研修	地区大会
いわき	7月26日(火) いわきワシントンホテル椿山荘	9月7日(水) いわきワシントンホテル椿山荘
郡山	7月27日(水) 郡山ビューホテル	9月8日(木) 郡山ビューホテル
会津	7月28日(木) 会津若松ワシントンホテル	9月14日(水) 会津若松ワシントンホテル
福島	7月29日(金) 福島テルサ	9月15日(木) 福島テルサ

※受付〆切 ; 7月19日(火) 到着分まで

福島県大会 事前研修	(福島) 9月20日(火) NTT福島支店 会議室	福島県大会	10月19日(水) 郡山ビューホテル
	(郡山・会津) 9月21日(水) NTT郡山支店 会議室	全国大会事前研修	10月25日(火) NTT郡山支店
	(郡山・いわき) 9月22日(木) NTT郡山支店 会議室	第61回全国大会	11月18日(金) (山口市)

企業電話対応コンテスト実施要領

コンテストのねらい

電子メール・FAX・電話などコミュニケーションツールは数多くありますが、企業にとって電話の重要性は、依然として大きいのが現状です。電話対応の良し悪しが企業のイメージや業績を大きく左右しかねません。

よりよいコミュニケーションが企業や社会に拡がることを願って、当協会は各種電話対応教育事業を実施しております。

電話対応コンクールは、選手の皆様に企業の代表として参加頂いておりますが、職場単位・事業所単位での電話対応を評価してほしいとの要望を受けて、企業電話対応コンテストを開催することとしました。

実施方法

職場単位・事業所単位で以下の該当する部門にエントリーして頂きます。

- ①商業・金融部門 ②工業・公益部門 ③サービス部門
- ④コールセンター等の電話対応専門部門

エントリー頂いた職場・事業所にあわせて設定したスクリプトに基づき、コンテスト専門スタッフが仮のお客様となって予告なしに電話をかけ、対応模様を全て録音します。

専門家5名による審査委員会を部門毎に設置し、録音内容を基に審査を行います。対応内容に加え、機械受付や保留音等電話対応全体を「お客様の立場に立って」審査します。

審査結果は、部門内のランキングやアドバイスと共に報告書にとりまとめエントリー頂いた企業へフィードバックしますので、電話対応サービスの向上、CS(顧客満足度)経営の指針として活用頂けます。

【発行元】公益財団法人日本電信電話ユーザ協会福島支部

〒960-8503 福島市山下町5-10 NTT山下ビル

TEL 024-536-2532 FAX 024-515-1052

【発行責任者】吉田克則

福島支部ホームページ

<http://www.uyou.gr.jp/>

本部ホームページ

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

