



2022年度「電話対応コンクール・ブロック地区大会」のお知らせ

2022年度「電話対応コンクール・ブロック地区大会」を**集合**により開催します。
ご参加されます皆さまは、必ずマスクの着用をお願い致します。

実施にあたりましては、新型コロナウイルス感染防止に努めてまいります。

ブロック	ブロック地区大会	開催時間	開催場所
いわき	9月 7日 (水)	13:00~16:00	いわきワシントンホテル椿山荘
郡山	9月 8日 (木)	10:00~16:00	郡山ビューホテル
会津	9月14日 (水)	13:00~16:00	会津若松ワシントンホテル
福島	9月15日 (木)	10:00~16:00	福島テルサ

2022年度「各地区協会総会」書面表決中！！

2022年度「各地区協会総会」は、「新型コロナウイルス」感染防止の観点から、書面表決方式により実施中です。

全地区協会会員の皆様からは、現在、FAXにより表決書を頂いております。
引続き、書面表決に賛同頂きますようお願い申し上げます。

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】渡辺宣幸

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>

