



2022年度「電話対応コンクール」参加申込み受付中！！

各ブロック地区大会及び事前研修会の詳細は、同封の「ご案内」をご覧ください。
参加のお申込みは、福島支部ホームページ内「お申込みフォーム」から必要項目の入力をお願いします。また、FAXからもお申込みいただけます。

7月の事前研修会には、今年度の問題を事前にご覧いただきご参加下さい。

なお、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、延期等の可能性がありますことを、予めご了承願います。

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

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>



2022年度「支部理事会・地区理事会総会」について

支部理事会及び各地区総会につきましては、新型コロナウイルス感染予防対策の観点から、書面表決方式により実施することと致しました。

準備が整い次第、議案書及び表決書をお送り致しますので、会員の皆様は、「表決書」に署名・捺印のうえ、FAX等によりご返信いただきますようご協力をお願い申し上げます。

「電話対応コンクール」関連日程について

福島県大会 事前研修	(福島) NTT福島支店	9月27日(火)	福島県大会	10月19日(水) 郡山ビューホテル
	(郡山・会津) NTT郡山支店	9月28日(水)	全国大会事前研修	10月25日(火) NTT郡山支店
	(郡山・いわき) NTT郡山支店	9月29日(木)	第61回全国大会	11月18日(金) (山口市)

※2022年度「第61回電話対応コンクールの問題」の入手方法について

- ・テレコムフォーラム4月号に公開しております。
- ・(公財)日本電信電話ユーザ協会ホームページからダウンロード願います。

2022年度「ビジネスマナー研修会」を開催

4月12日～14日、毎年ご好評を頂いております「ビジネスマナー研修会」を開催しました。コロナ渦の中、感染予防対策を講じての集合開催では、受講者の皆様たいへんお疲れ様でした。これからの皆様のご活躍を期待致しております。



『郡山 4/12』



『福島 4/13』



『会津 4/14』

