

企業電話対応コンテスト

ビジネスにおける「電話」の重要性を再認識！
電話対応品質やCSの向上、若手社員の「電話恐怖症」克服にぜひお役立てください。

参加企業大募集！

報告書や対応音源を品質改善の
グループディスカッションに
活用しています

日常対応の
客観的アドバイスは
CS向上に役立っています


参加企業の声

毎年の報告書を、
私たちの取り組みの「通知表」と捉えて
毎年参加しています

申込受付期間

2025年 **5月1日** 木
～7月20日 日

普段の電話対応が審査の対象です

概要

ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客様」となって業務中に電話をかけ、その対応内容について、専門家が客観的に評価を行い、優秀企業を表彰します。

スタッフが架電

7月下旬から、専門スタッフが仮のお客様となって、申込みされた企業に電話をかけます。



電話に出た方が対応

電話を受けた方はコンテストの電話とは知らずに通常の電話対応をします。



仮のお客様として会話

専門スタッフは事前にホームページなどを参考に対応内容を準備し、それに基づき会話をします。



専門家が審査

録音した対応内容を、専門家が審査し、審査結果や改善のアドバイスを報告書にしてフィードバックします。(11月)



【参加料】 一般 **14,300円** (税込) 会員 **11,000円** (税込)

※いずれも、1審査あたりの参加料です

参加のお申込みは、企業電話対応コンテストページ内の「お申込みフォーム」から

詳細のご確認やお問合せもこちらから

日本電信電話ユーザ協会 企業電話対応コンテスト



<https://www.jtua.or.jp/education/contest/>



2024年度 表彰模様



// うれしい声が続々! //

参加企業の声



証券業 A社

コンテストでいただいた報告書はオペレーター全員に共有し、音声を聞きながらお客さま対応に求められる電話対応とはどのようなものか、また改善が必要な課題に対し、グループディスカッションも実施しています。このような活動を通して、今後もすべてのセンターで100点に限りなく近い電話対応ができるよう取り組んでいきます。



土木・建設業 B社

コンテストに参加すると、日常の業務や実際に対応している様子を客観的に、非常に細かくアドバイスいただけるので、それらを見直すことで、顧客満足度の向上につながっていると思っています。電話で信頼関係のベースができると、その後の仕事に良い循環を作れるようになりますので、今後もコンテストに参加したいと考えています。



物流業 C社

コンテストは、いつ電話がかってくるかわからず、また対応中も審査であることは分からないため、常日頃から対応に気をつけなければいけないという意識を醸成できることに参加意義を感じています。

入賞企業における社内外への活用事例

報道発表、 ホームページ掲載



自社ホームページでの受賞発表とともに、他の第三者機関表彰制度の高評価をアピール。PR代行会社へも情報提供。

(証券業D社)

これまでの取り組みや実際の対応者の写真、受賞コメントなどを盛り込んで発表。

(建物管理サービス業E社・美容関連品製造業F社)

賞状や表彰楯の写真とともに、結果報告書に記載の評価コメントも発表。

(製造業G社)

ホームページや公式SNSに、入賞したことを掲載し、電話対応の目指す方針もアピール。

(食品製造業H社)

応接室などでのPR



応接室や受付などに賞状や表彰楯を展示し、お客様に受賞をPR。

(各社)

自社ショールームに表彰楯を展示し、パネルで受賞履歴やサービス向上の取組みをアピール。

(製造業I社)

社内表彰、社内向け告知



実際の対応スタッフへ社内表彰を実施。

(サービス業J社)

社内向けホームページに受賞したことを報告。

(医療機器製造業K社)

自社表彰のライブ中継を社員と一同で視聴。

(各社)

表彰対象の対応者をユーザー協会の成績発表会に参加。

(製造業L社)