

# 2024年度企業電話対応コンテスト」のご案内

(公財)日本電信電話ユーザ協会では、企業の皆様の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。

「自社の電話対応はどのようなレベルなのか」「同業他社と比較したらどうなのか」企業電話対応コンテストでは、審査対象となった電話対応について「報告書」として改善のアドバイスを各企業別にフィードバックしますので、企業における電話対応サービス向上、CS(顧客満足)経営の指針として、ご活用いただけます。

## ➤ 実施概要

ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって、予告なしに企業に電話をかけ、その際の電話対応を録音し、5人の専門家が客観的に評価をします。業種別に行われ、100点満点で評価をします。

同部門の参加企業の中での順位をフィードバックするとともに、全部門での上位20企業を表彰します。

また、結果から「報告書」として改善のアドバイスをフィードバックします。

## ➤ 申込受付等

・申込受付：5月1日(水)～7月20日(土)

・参加企業への電話：7月下旬～9月中旬(この間に予告なしに電話)

・審査：10月上旬

・報告書の送付：11月上旬

・結果発表及び表彰：11月

## ➤ 申込方法

日本電信電話ユーザ協会ホームページよりお申込みください。

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

※申込部門は、「商業・金融部門」、「工業・公益部門」、「サービス部門」、「コールセンター等電話対応専門部門」の4部門です。(詳しくはホームページをご覧ください)

## ➤ 参加料(税込)

・一般：14,300円 ・ユーザ協会会員：11,000円

いずれも、1診断先(1電話番号)あたり。IVRの場合は最終接続先を1診断先とします。

## ➤ 入賞企業の発表及び表彰

2024年11月、当協会ホームページにおいて発表予定です。また、「テレコム・フォーラム(2月号)」でも紹介予定です。

事務局	住所	電話番号	FAX番号
広島支部	〒730-0011 広島市中区基町6-77	(082) 226-2795	(082) 226-2796
広島・呉・竹原東広島・備北 福山・尾道・三原・因島地区協会			
E-mail <a href="mailto:hiro01@jtua.or.jp">hiro01@jtua.or.jp</a> 広島支部ホームページ <a href="https://www.pi.jtua.or.jp/hiroshima/">https://www.pi.jtua.or.jp/hiroshima/</a>			