

2021 年 11 月 2 日

**第 60 回「電話応対コンクール」全国大会 <11 月 2 日リモート開催>**

**優勝（総務大臣賞）は、岩手県の川村 若葉さんに決定
「お客様にご満足いただける応対」で、47 都道府県の参加者 7,949 名の頂点に**

「ビジネスにおける電話応対」の日本一を決める、公益財団法人日本電信電話ユーザ協会（会長 中野 武夫、<http://www.jtua.or.jp>）主催の第 60 回「電話応対コンクール」全国大会は、「チャンスを活かして、お客様の信頼をつかむ」をテーマとして 2021 年 11 月 2 日（火）に新型コロナウイルスの感染防止の観点から選手が移動することなくそれぞれの職場等からリモートで参加する方法で開催されました。

今年度の大会は、全国 47 都道府県の予選（合計 7,949 名が参加）を勝ち抜いた代表選手 57 名がお客様に満足をいただける電話応対を 3 分間の競技時間で競いました。選手は「ハウスクリーニングサービスを提供している㈱ユーザークリーンの営業担当として、お客様からのお問い合わせの電話に対応します。お客様からのお問い合わせにしっかりと応えとともに、この機会を逃すことなく必要な情報を収集し、お客様に喜んでいただける提案を行う」という設定の下、競技を行い、専門家 8 名による厳正な審査の結果、優勝（総務大臣賞）は、岩手県代表の川村 若葉さん（損害保険ジャパン株式会社）に決定しました。

準優勝（1 名）、優秀賞（18 名）を含む入賞者の所属、氏名は別紙の通りです。

I C T の進展に伴い企業とお客様のコミュニケーションの手段は、多様な方法が用いられるように変化してきましたが、お客様に対するきめ細かい対応や人の気持ちに寄り添う対応が、顧客満足（C S）、ひいては企業の信頼を左右すると言われ、コロナ禍において電話応対に対する企業の関心はより一層、高まっています。

電話応対コンクールは、1962 年以來、当協会のメイン事業として実施してきているイベントで、今回は、全国 47 各都道府県の予選会（延参加者 7,949 名）を勝ち抜いた 57 名の代表選手が、電話応対の実演で、「実力日本一」を競うものです。コンクールへの挑戦は、企業の電話応対レベルの向上に役立つものと評価され、多くの企業が参加されています。

今大会の詳細は、ユーザ協会ホームページ（<https://www.jtua.or.jp>）で紹介しています。

主 催	公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会
後 援	総務省、日本商工会議所、全国商工会連合会、一般社団法人電気通信事業者協会、 一般社団法人日本コールセンター協会、公益社団法人企業情報化協会、 東日本電信電話株式会社、西日本電信電話株式会社、 エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社、株式会社 N T T ドコモ

<本件に関するお問い合わせ>

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

テレコミュニケーション教育担当部長 松口 律子

TEL 03-5820-2071

メールアドレス：n.matsuguchi@jtua.or.jp