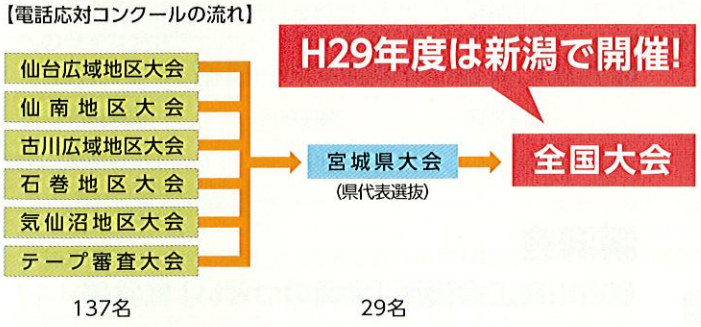
(2)「電話応対コンクール」の開催

平成28年度の「電話応対コンクール全国大会」は、平成28年11月18日(金)に、大阪市の「NHK大阪ホール」において開催されました。今年度は「電話がつなぐ、お客様との出会い　電話でつかむ、新たなビジネス。」をテーマに、全国13,703名の参加者の中から選ばれた59名が全国一に臨みました。宮城県から、若柳　誉美さん(㈱エヌ・ティ・ティ・エムイーNWB事業本部OCNサポートビジネス)が、代表として出場し、「優秀賞(全国3位)」を獲得いたしました。また、優勝は北海道代表 高橋 明寿香さん、準優勝は沖縄県代表 浦崎 紋さんでした。

【電話応対コンクールの流れ】



全国大会　各都道府県の代表選手

表彰を受ける若柳 誉美さん

(3)「企業電話応対コンテスト」の開催

協会の専門スタッフが「仮のお客様」となって抜き打ちで電話をし、その際の電話応対の良し悪しを客観的に数値化して100点満点で評価する「第20回企業電話応対コンテスト」が開催されました。コンテスト終了後に評価結果が「診断書」としてフィードバックされ、自社の電話応対の強み、弱みがわかり、電話応対サービスの向上に役に立ったと会員企業様から好評をいただきました。

全国458事業所(宮城支部からは37事業所)からの応募があり「(株)菓匠三全」様、「(株)トヨタレンタリース宮城」様、「(株)だいこんの花」様が優秀賞を受賞しました。

(株)菓匠三全様

(株)トヨタレンタリース宮城様

(株)だいこんの花様

3. その他の取り組み

(1)「契約講師制度」の実施

電話応対・ビジネスマナーは、企業のCS(顧客満足)の第一線として、その重要性は近年ますます高まってきています。

ユーザ協会では集合形式の研修会(無料)を行っていますが、直接研修の要望のある企業へ出向いての研修、契約講師制度(有料)行っています。

費用	●講師料:120分 3万円(時間延長 60分 1万円)※会員価格 ●交通費:実費　●税金:源泉税、消費税等

(2)「電話応対教材」の充実

ユーザ協会では、今年度も「第55回電話応対コンクール全国大会」の優勝・準優勝・優秀賞の応対模様や、「第20回企業電話応対コンテスト」会長賞・理事長賞受賞企業4社の応対模様を収録したDVDを発売しています。開会式のダイジェストやコンクール審査委員長による講評なども収録されています。各企業や行政機関の電話応対サービスの向上に役立つ教材としてぜひご活用ください。

ユーザ協会会員価格　3,000円(税別・送料込み)

通常価格　5,000円(税別・送料込み)