

# 参加企業 大募集

## 参加企業の声 /

知識とスキルの両面が試されるコンテストをチームの成績表ととらえて、毎年参加しています。

電話対応力の現状認識と、底上げ、将来展望を描く欠かせないものです。

当たり前と思っていたことが、お客様にどう受け止められるのかを理解することができます。

第三者評価での実態確認と課題の発見が可能なコンテストへの参加は意義深いと思っています。

2023年  
**5月1日**  
**申込受付**  
**開始!**  
(7月20日まで)

# 企業電話対応コンテスト

## 普段の電話対応が審査の対象です

### 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して対応内容を準備し、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、審査結果及び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)



### 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、その際の電話対応について、専門家が客観的に評価を行い、優秀企業を表彰します。

### 参加料

一般 **14,300円**(税込)

会員 **11,000円**(税込)

※いずれも、1診断先あたりの参加料です。

### 申込方法

参加のお申込みは、日本電信電話ユーザ協会ホームページの「企業電話対応コンテスト」内の「お申込みフォーム」からとなります。



詳細内容のご確認  
お問合せ、お申込みはこちらから

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/>



## 参加企業の声

「評価いただいた音声をオペレータ全員に共有し、求められる電話対応がどのようなものか、また改善すべき課題は何なのかをグループディスカッションを通してオペレーター全員が理解できるようにしています。(証券業 A社)



「自社の対応品質を広く他社と比較・確認できる場は少ないため、貴重な機会として参加しています。対応品質向上の実績として社内外へ結果を明示できるため、お客様対応部門の取り組みを知っていただけるきっかけにもなっています。(製薬業 B社)

入賞できたのは、対応スキルや知識向上のため、指導しているトレーナーやスーパーバイザーなどの尽力のほか、各自ができることを一つひとつ改善しつつ、メンバーと助け合いながらお客様に対応していった環境にあると思います。(化学製品製造業 C社)



お客様に信頼いただける電話対応品質は、社内の教育だけでは不十分です。毎年、コンテストに参加させていただき、その後には報告書を基にした勉強会を行っています。そうした取り組みは、お客様に寄り添った温かい対応や提案力など、スタッフ一人ひとりのスキル向上に大変役立っています。(食品製造業 D社)

自分たちの電話対応力の現状認識と、底上げ、将来展望を描くステップとして欠かせないものと考えています。日々意識して対応力向上に努めることの大切さを確認することができました。(保険業 E社)



## 入賞企業における「受賞」の活用事例

### マスコミ向け発表会など

- ・新聞社に表彰の写真や結果報告書など情報提供し、記事掲載となった。(銀行業 F社)
- ・民放地域TV局や新聞社を自社に招き、受賞発表会を開催しTV放映や記事掲載となった。(食品製造業 G社)

### ショールームでの告知

- ・ショールームに表彰者を展示するとともに、パネルによりゴールドランク企業であることをアピール。(製造業 H社)



### 報道発表・ホームページお知らせ掲載など

- ・受賞に至るまでの取り組みや対応者の写真、受賞コメントなどを盛り込んで発表。(美容関連品製造業 I社 / 建物管理サービス業 J社)
- ・受賞のお知らせとともに他機関での表彰も合わせて告知し、お客様対応のレベルの高さをアピール。(証券業 K社)
- ・表彰状や楯の写真とともに結果報告書の評価コメントも発表。(製薬業 L社)
- ・初受賞したことを成績発表会会場の写真とともに発表。(化学製品製造業 M社)

### 社内表彰の実施、社内報・社内ホームページ掲載

- ・実際に対応したスタッフへ社内表彰を実施。(サービス業 N社)
- ・表彰模様などを社内報に掲載。(製造業 O社)
- ・社内HPの社内報コーナーにコンテスト概要とともに受賞したことを周知。(医療機器製造業 P社)