

2020年8月3日



――(テーマ) “聴く力”と“察する力”で通じ合える説明を――

第59回電話対応コンクール全国大会の 実施方法の変更について ＜競技をリモートで実施＞

「ビジネスにおける電話対応」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、<https://www.jtua.or.jp>）主催の「第59回電話対応コンクール全国大会」につきまして、今年は広島県での実施に向け準備を進めてまいりましたが、新型コロナウイルスの感染拡大防止の観点から、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実施することとしました。

様々な大規模イベントが、新型コロナウイルスの影響により中止・延期を余儀なくされておりますが、電話対応コンクールについては、今社会から求められている「非対面でのコミュニケーションの充実」に欠くことのできないツールの1つである「電話」を利用して行う競技ですので、その機能を活用して、全国大会を励みに電話対応技能の向上に取り組まれている参加選手、選手を送り出す企業、選手を指導する講師などの方々の取り組み成果を発表する場としてリモートによる全国大会を実施します。

電話対応競技の内容については、録音した音源をインターネット上で配信します。また、表彰式については、ご来賓、大会役員が職場等からリモートで参加のうえ実施し、その模様をインターネット上でライブ中継します。

1. 電話対応コンクールについて

電話対応コンクールは、電話対応スキルの向上として参加企業の皆さまにご活用いただいております。1962年以来、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す。全国47各都道府県の予選会を勝ち抜いた57名の代表選手が、電話対応の「実力日本一」を競うコンクールです。

なお、優勝者には、「総務大臣賞」が授与されます。

大会名	第59回電話対応コンクール全国大会
開催日時	2020年11月20日(金) 午前10:00～午後17:30
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、 西日本電信電話株式会社、東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NTTドコモ
出場者数	全国各都道府県大会に出場者の中から選ばれた代表選手57名

(1) コンクール概要

- ・設定された問題（全国統一）に基づき、競技者は、ある企業の社員となって模擬対応者（お客様役）と電話で対応します。（電話対応時間は3分）
- ・審査は専門の審査委員が、「対応の印象」「対応スキル」「お客様満足（CS）」などを総合的に判断して行います。

(2) 今年度のコンクール問題—————別紙

今年のテーマは、「“聴く力”と“察する力”で通じ合える説明を」です。

(3) 表彰

優勝※	準優勝	優秀賞	計
1名	1名	18名	20名

※優勝者には総務大臣賞が授与されます。

2.大会スケジュール（予定）

区分	時刻	所要時間	備考
競技	10:00~11:30	90分	選手はそれぞれの職場等からリモートで参加
審査	11:15~16:45	330分	録音音源による審査
競技内容の配信	13:00~16:15	195分	競技音源とともに画面に選手の情報を表示し配信
表彰式	17:00~17:30	30分	ライブ中継

3.当協会について

日本電信電話ユーザ協会は1976年(昭和51年)、電気通信利用の実態調査・サービスの評価・普及、各種相談受付・教育等を目的に財団法人として設立され、2012年(平成24年)に現在の公益財団法人へ移行しました。

電話受付業務の本格化やインターネットの普及に伴い、新しい情報通信サービスに関する最新の動向をお届けするとともに、情報リテラシー(利用能力)の向上とCS(顧客満足)経営の推進を図り、各企業や地域社会の発展に貢献するため、人材育成のお手伝いをしています。

具体的な活動としては、ICTの活用推進、電話対応教育を大きな柱として、各種セミナー・研修や電話対応コンクール・コンテストの開催、電話対応技能検定(もしも検定)の運営や、会員交流会・情報通信に関する施設見学会等を日本全国で実施しております。

<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

メールアドレス：n.matsuguchi@jtua.or.jp

TEL 03-5820-2071