

# 参加企業

# 大募集!

報告書は対応音源とともに、  
対応品質の指導・育成に  
活用しています。

毎年参加することで  
様々な課題を継続して  
見つけることができます。

客観的評価により、改善点や  
電話対応のトレンドを  
知ることができます。

参加企業  
の声

皆が同じ方向をみて  
お客様と向き合う環境を  
作ることができます。

申込受付期間

2024

5/1 [水]

~7/20 [土]

# 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

リアルとオンラインの共存が進む中、ビジネスにおける「電話」の重要性が再認識されています。一方で若年層の電話離れによる「電話恐怖症」の実態を各メディアがクローズアップ。お届けする報告書の審査結果や改善アドバイスを、電話対応品質やCSの向上策にぜひお役立てください。

## 1 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。



## 2 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。



## 3 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。



## 4 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。



詳細内容のご確認、お問合せ、  
お申込みはこちらから

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。

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/>



# うれしい声が続々! 参加企業の声 曲



企業電話対応コンテストは個人評価ではなく、センター全体の評価であることを意識し、従業員全員が、コンテストで高い評価を得るために一致団結して対応の改善活動に取り組んでいます。

証券業A社



応対力の客観的評価や位置づけを知ることによって、応対力の更なる向上を図ることが顧客満足度の向上に繋がると考え参加しています。コンテストの結果が一つの指標となり、改善に向けた部内でのトレーニングを行うことでコミュニケーションも増え、意見交換を活発に行うようになりました。

製造業C社



同業他社だけでなく、幅広い業種の中で比較した時に自社の対応品質レベルを客観的に知る良い機会だと思いチャレンジしています。コンテストの参加により、お客様にとってどんな対応が良い対応なのかが従業員全員に浸透してきました。

製造業B社



全オペレーターが一丸となって、取り組む姿勢の結集を創り、勉強風土の醸成につなげることも参加する意義の一つと考えています。評価報告書のコメントに記載された内容は全オペレーターにフィードバックし共有しています。

建物管理サービス業D社

## 入賞企業における社内外への活用事例

事例1

### 報道発表、ホームページ掲載

受賞に至るまでの取り組みや実際の対応者の写真、受賞コメントなどを盛り込んで発表。

建物管理サービス業E社・美容関連品製造業F社

受賞の告知とともに、他の第三者機関の表彰制度でも高い評価を受けていることをアピール。PR代行会社へも情報提供。

証券業G社

ホームページのお知らせコーナーに、入賞したことを掲載し、電話対応の目指す方針もアピール。

食品製造業H社

賞状や表彰楯の写真とともに、結果報告書に記載の評価コメントも発表。

製薬業I社



事例2

### ショールームなどでのPR

自社ショールームに表彰楯を展示し、ゴールドランク認定企業であることをパネルでアピール。

製造業J社

受付や応接室などに賞状や表彰楯を展示し、お客様にPR。

各社



事例3

### 社内向け告知、社内表彰など

社内向けホームページに受賞したことを報告。

医療機器製造業K社

実際に対応したスタッフへ社内表彰を実施。

サービス業L社

実際の対応者をユーザー協会の成績発表会に参加。

製造業M社

