

経営の加速につながる、
電話対応教育とICT活用推進を

2021.12

ユーザ協会 滋賀支部

NEWS

 株式会社日本電信電話ユーザ協会
滋賀支部

〒520-8588 滋賀県大津市浜大津1-1-26
TEL 077-523-4326 FAX 077-521-4418
URL <https://www.pi.jtua.or.jp/shiga/>

第60回 電話対応コンクール全国大会 滋賀県代表 飯田智也さん、優秀賞獲得！

11月2日（火）第60回電話対応コンクール全国大会がリモート開催されました。その結果、滋賀県代表の飯田智也さん（滋賀銀行）が、優秀賞に輝かれました。全国大会は、各都道府県大会に出場された7,949名の中から選ばれた57名が参加して行われました。

飯田さんは日々業務が忙しい中、自宅に帰ってから夜に練習をされたそうです。当日は緊張の中ではあったにも関わらず、お客様に寄り添い、情報の収集を行い、喜んでいただける提案が出来たことが評価されました。

優秀賞の獲得ですが、順位で言えば8位の高成績です。本当に、おめでとうございます。

これで、滋賀県代表は2年連続全国大会入賞を達成いたしました。

次回、第61回全国大会は2022年11月18日（金）山口県山口市で開催されます。

滋賀県代表の実力から見て、もう優勝は目前にきています。

優勝をめざして頑張りましょう！事務局として精一杯の支援をさせていただきます。



9:30 緊張気味の競技前の練習風景



17:20 結果発表、感激のあまり思わず涙が、...



17:30 祝福に駆けつけていただいた、長田支店長



お世話になった
中尾先生と

全国大会に向けて指導をしてくださった中尾先生からのメッセージ

飯田さん、全国大会の優秀賞受賞、本当におめでとうございます。

業務の繁忙期とトレーニング時期が重なったこともあり、大変苦労されたと思います。

限られた時間の中で、一気にスキルアップを図られた集中力の高さに感動しています。

ご自身のためだけでなく、『県の代表として』『滋賀銀行の代表として』という思いを背負ってのご出場だったと思います。



(株) JBMコンサルタント
中尾 智子 先生

飯田さんは、指導内容をそのまま受け入れるのではなく、『自分なりにかみ砕いて消化してから応対に活かす』という方法で、自身の応対を構築していかれました。その結果、大きく成長された点が3つあると感じています。

- ・お客様の発言内容にとどまらず、その裏側にある事象や心情を捉えようとする積極性が身についた。
- ・お客様視点の言葉選びをすることで、共感度合いや説明の納得度が高まった。
- ・響きの良い誠実な声に、親切さと自信がさらにプラスされた。

飯田さんは謙虚な方なので「もっとうまくできたはずなのに」と至らなかった点を反省されるかもしれませんが、こんなに活気と自信にあふれた親切な応対ができたことを誇りに思ってください。

また、今回身につけた知識やスキルはさらに磨きをかけていただくとともに、職場でもおおいに活用して、CS向上や後輩指導に役立てていただくことを願っております。

全国の方々にすばらしい応対を届けてくださって、本当にありがとうございました。

press release

2021年11月2日

第60回電話応対コンクール全国大会 入賞者の発表!!

順位	氏名	フリガナ	事業所	支部名
優勝	川村 若葉	カワムラ ワカバ	損害保険ジャパン株式会社 盛岡保険金サービス課 北上保険金サービスセンター	岩手
準優勝	陶山 佳代子	スヤマ カヨコ	佐川急便株式会社 中国支店 米子営業所	鳥取県
優秀賞	浜辺 京子	ハマベ キョウコ	株式会社アド・ダイセン (大丸松坂屋百貨店)	兵庫
優秀賞	唐澤 ひろみ	カラサワ ヒロミ	株式会社コーポレーション宮澤	群馬
優秀賞	寺嶋 さやか	テラシマ サヤカ	イオンクレジットサービス株式会社 カード北日本コールセンター	宮城
優秀賞	羽牟 智亜紀	ハム チアキ	SBI損害保険株式会社	福岡
優秀賞	坂東 香湖	バンドウ カコ	株式会社テレコメディア 徳島センター	徳島
優秀賞	飯田 智也	イイダ トモヤ	株式会社滋賀銀行	滋賀
優秀賞	青木 沙樹	アオキ サキ	佐川急便株式会社 四国支店 高知営業所	高知
優秀賞	大隅 砂江子	オオスミ サエコ	佐川急便株式会社 神奈川支店 座間営業所	神奈川
優秀賞	池田 祐実	イケダ ユミ	佐川急便株式会社 京都支店 京都南営業所	京都
優秀賞	比嘉 健四郎	ヒガ ケンシロウ	SMBC日興証券株式会社	沖縄
優秀賞	日野 めぐみ	ヒノ メグミ	三井住友海上火災保険株式会社	長野
優秀賞	松本 景子	マツモト ケイコ	株式会社ジャパネットコミュニケーションズ	長崎
優秀賞	山下 寿子	ヤマシタ ヒサコ	株式会社タカギ	福岡
優秀賞	小杉 裕美子	コスギ ユミコ	SMBC日興証券株式会社	東京
優秀賞	寺内 里佳	テラウチ リカ	NTTビジネスソリューションズ株式会社 カスタマーサクセス部 カスタマーリレーション部門 広島ビジネスコールセンター	広島
優秀賞	神津 佳奈	コウツ カナ	株式会社NTT東日本一関信越 上田営業支店	長野
優秀賞	出田 友紀	イデタ ユキ	オークラアクティビティホテル浜松	静岡
優秀賞	津野田 壮広	ツノダ タケヒロ	株式会社NTT東日本サービス 福島IPセンタ	福島