

参加企業を大募集!

# 自社の対応が 他と比べてどうなのかを 知る貴重な機会です。



## 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。

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。

# 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。  
通常の業務中に、電話をおかけします。



2022  
**5/1**  
申込受付  
開始!

7月20日  
まで

## 概要

ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって企業に電話をかけ、その際の電話対応について、専門家が客観的に業種別の評価を行い、優秀企業を表彰します。

### 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さまとなって、申し込みをされた事業所に電話をかけます。

### 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 仮のお客さまとして会話

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)

## 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

・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 A社)

・自社の対応が「他のコンタクトセンターと比べてどうなのか」を知る、貴重な機会です。またフィードバックされる報告書は、弊社では「当たり前」と思っていたことが、お客さまにどう受け止められるのかを、理解することができます。

(製薬業 B社)

・お客さま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、お客さま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 C社)

## 入賞企業における「受賞」の扱い（活用事例）

・ショールームでゴールドランク企業であることをパネルにしてPR

(製造業 D社)

・民放地域TV局全社、新聞社を自社に招き、受賞発表会を開催  
〔TV放映及び新聞掲載となった〕

(食品製造業 E社)

・入賞したことを受賞に至るまでの取り組みやコメント等を含めて報道発表  
〔Webニュースに掲載された〕

(美容関連品製造業 F社)

・自社HPのお知らせに初受賞したことを発表

(保険業 G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 H社)

・表彰模様等を社内報に掲載

(製造業 I社)