

# 2023 電話対応コンクール 各種研修開催のご報告

5/23 オリエンテーション研修・6/6 ロールプレイング研修

2023年度の電話対応コンクールは、7月3、4日に山梨県予選会、9月7日に山梨県大会、10月20日に全国大会を開催するスケジュールで行います。

直近の山梨県予選会に向けては100名を超える選手数の規模で行われる見込みで、同予選会における上位40名の選手が山梨県大会に出場、同県大会の最優秀賞の選手1名が全国大会に出場します。

参加事業所様の多くは自事業所のお客様サービス向上に資する人材育成を目的として参加いただいております。選手の皆様には「食事の宅配サービスを提供している会社の営業担当」の問題設定で電話対応の質を競技し、競技を通じてスキルアップを図っていただきます。

一方で、選手の皆様においては本コンクールに初めて参加される方が多いことから、今回オリエンテーション研修およびロールプレイング研修を行い、本コンクールの参加意義ならびに問題設定等への理解を深めていただきました。

オリエンテーション研修においては「なぜ参加するのか?」「何を目指すのか?」等をご理解いただく内容で行い、取り組むモチベーションの向上に繋げていただきました。

ロールプレイング研修においては、山梨県予選会に参加予定の事業所様の中から代表で10名の選手に競技の実演をいただき、より良い電話対応のポイントや問題攻略のポイント等を学び合いました。

本コンクールを通じて参加事業所の選手の皆様に最大限のスキルアップを図っていただけるよう、私たち事務局も準備を進めてまいります。

引き続き、よろしくお願いいたします。

## 【参加いただいた事業所様（順不同）】

大月市役所 様、株式会社協同施設 様、佐川急便株式会社山梨営業所 様、セコム山梨株式会社 様、中央市役所 様、都留市役所 様、都留信用組合 様、韮崎市役所 様、北杜市役所 様、富士川町役場 様、富士観光開発株式会社 様、富士山の銘水株式会社 様、フルーツ山梨農業協同組合 様、三井住友海上火災保険株式会社 様、身延町役場 様、山梨県民信用組合 様、山梨信用金庫 様、山梨市役所 様、株式会社山梨中央銀行 様



100名規模の選手が参加しました



活発な学び合いがなされました



相互の電話対応を確認し合いました ①



相互の電話対応を確認し合いました ②



10名の選手に実演をいただきました ①



10名の選手に実演をいただきました ②

【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 山梨支部**

Japan Telecom Users Association

担当 西島・渡辺・平島

〒400-0867 山梨県甲府市青沼1-12-13 NTT東日本山梨支店青沼ビル別棟

☎ 0120-680966(無料)

FAX 0800-800-2399(無料)

✉ u-yamaall@jtua.or.jp

🌐 <https://www.pi.jtua.or.jp/yamanashi/>