

News Release

東日本電信電話株式会社

山梨支店

2021年9月21日

2021年度 第35回 電話対応コンクール山梨県大会への後援について

東日本電信電話株式会社山梨支店（支店長：横山 明正）は、公益財団法人日本電信電話ユーザ協会山梨支部（支部長：進藤 中）が主催する「第35回 電話対応コンクール山梨県大会」を後援します。

電話対応コンクールは、各事業所社員の電話対応技能のレベルアップを通じ、各事業所における顧客満足経営を推進する人材の育成を目的として毎年開催しています。

山梨県大会は、7月末に開催された山梨県大会予選会の成績上位40名の選手が参加し、新型コロナウイルス感染拡大の状況を鑑み、選手の皆様に集合いただきつつ、無観客で競技いただく方式によって行います。

記

1. 大会名 第35回電話対応コンクール山梨県大会
主催 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 山梨支部
後援 甲府商工会議所、
東日本電信電話株式会社 山梨支店、株式会社NTTドコモCS 山梨支店
2. 開催日時 2021年9月27日（月）
大会スケジュール
・ 選手オリエンテーション 12:30～
・ 競技 12:50～
・ 閉会及び表彰 準備が整い次第、実施します。
3. 開催場所 山梨県JA会館 6階（甲府市飯田1丁目1-20）
4. 参加選手 山梨県大会予選会の成績上位40名
5. 競技内容 あらかじめ設定された問題に基づき、模擬対応者と3分以内で対応します。
2021年度電話対応コンクール問題は別紙のとおり。
6. 審査方法 審査基準「最初の印象」「基本対応スキル」「コミュニケーションスキル」「情報・サービスの提供」「最後の印象」「全体の評価」に基づき、4名の審査委員が採点します。

7. その他

- ・ 本大会は無観客開催とします。(選手、大会関係者以外の来場はご遠慮ください)
- ・ 本大会の様子は、YouTube 及びひかりクラウド スマート・スタディで配信予定です。詳細は、ホームページ <https://www.pi.jtua.or.jp/yamanashi/>でご案内します。
- ・ 開会式は、実施しません。
- ・ 競技は、事前抽選結果による順番で実施します。
- ・ 競技開始時刻は、競技の進捗状況により前後する場合があります。
- ・ 新型コロナウイルス感染拡大の状況により、場所、開催方法等が変更になる場合があります。
- ・ 最優秀賞の選手は、山梨県代表として11月2日(火)に開催される全国大会に出場いただきます。

《本件に関するお問い合わせ先》

東日本電信電話株式会社 山梨支店 企画総務部 企画担当

TEL (055) 231-8850

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 山梨支部 (大会事務局)

TEL 0120-680966

＜2021年度 電話対応コンクール問題＞

■ テーマ 「チャンスを活かして、お客様の信頼をつかむ」

■ 今年度の問題のねらい

電話はお客様と企業をつなぐ貴重な接点です。かかってきた電話でお客様と話をすることは、お客様と対面して対応するのと同じくらいに価値があります。このチャンスを逃さず、お客様の満足を目指してプラスアルファの提案を行うことが大切です。

今年度の問題では、あなたは、ハウスクリーニングサービスを提供している会社の営業担当として、お客様からのお問い合わせの電話に対応していただきます。お客様のお問い合わせ内容をよく把握し、不明点が解消するように説明をしてください。また、この会社では、2021年度の重点取り組みとして「新規お客様の獲得」、「リピーターの拡大」、「お客様満足の向上」に取り組んでいます。現在は、社内の販売促進施策としてセールスコンテストを実施し、全社員一丸となってこの施策に取り組むことで、会社の業績向上を目指しています。お客様からのお問い合わせにしっかりと応えたとともに、この機会を逃すことなく必要な情報を収集し、お客様に喜んでいただける提案を行ってください。

コンクールに参加する皆さんは、様々な「お客様情報」を想定して、説明の仕方及び提案に必要な情報の訊き出し方のトレーニングを積んでから競技に臨んでください。

今年度の電話対応コンクール問題が、日常の電話対応業務に活かせることを期待しています。

■ 今年度の問題のポイント

- ① わかりやすく説明する。
- ② 提案に必要な情報を収集する。
- ③ お客様に喜んでいただける提案をする。

■ 状況設定

会社名：株式会社ユーザークリーン 札幌営業所

対応日時：2021年11月2日（火）午後2時 対応時間は、「3分以内」です。

対応者（競技者）：北島 純（きたじま じゅん）社員（男女は特定しておりません）

お客様（模擬対応者）：電話でお問い合わせをしてきたお客様

■ 問題

あなたは、株式会社ユーザークリーン 札幌営業所で営業を担当している北島 純社員です。お客様からお問い合わせの電話を受けますので適切な説明を行ってください。また、会社の業績向上を目指して、お客様に喜んでいただける提案を行ってください。