

2021年10月5日

報道機関 各位

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会神奈川支部
東日本電信電話株式会社 神奈川事業部

2021年度電話対応コンクール神奈川大会の開催について ～ 競技課題テーマ「チャンスを活かして、お客様の信頼をつかむ」～

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 神奈川支部(支部長:上野 孝、以下「ユーザ協会」)は、東日本電信電話株式会社 神奈川事業部(執行役員 神奈川事業部長:中西裕信、以下、「NTT東日本」)などの後援により、「2021年度電話対応コンクール神奈川大会」を新型コロナウイルス感染対策に配慮した運営により開催します。



※写真は、2020年度大会の競技模様

1. 大会目的

コロナ禍においては感染予防の一環としてテレワーク等による非対面の通話機会が急速に増加している環境下において、直接会わない中で対応する電話の対応スキルは、簡潔な会話と人と人が繋がる心のこもったコミュニケーションが必要で、この重要度は、ますます高まっております。

電話対応コンクールは、1962年より電話対応技術のレベルアップを図る目的で毎年実施しております。各企業の皆さまには、お客様に寄り添い、正しく、美しい日本語により、CS(顧客満足)向上を目指し、時代に合わせた電話対応教育・研修を実践するため、ユーザ協会の教育事業(*1)を活用していただいておりますが、その成果発表の場として各地区大会の入賞者による神奈川大会を実施します。

なお、神奈川大会での優勝者は、2021年11月2日(火)にリモート開催される全国大会に、神奈川県代表として出場します。(全国大会における神奈川県代表の近年の成績:2020年優良賞、2019年優良賞、2018年優秀賞)。

*1. 詳しくは、ユーザ協会神奈川支部サイトを参照

https://www.pi.jtua.or.jp/kanagawa/event/#telephoning_contest

(報道発表資料)

2. 大会概要

(1)日時:2021年10月8日(金) 10:50~17:15

(2)場所:ローズホテル横浜

(3)出場者:職場参加大会および各地区大会に入賞した50名

(4)競技方法:予め指定された問題に基づいて模擬応答者と3分以内で応答

※今年の競技課題テーマ:「チャンスを活かして、お客様の信頼をつかむ」

(5)審査方法:

審査基準については、「最初の印象(初期応答)」「基本応答スキル」「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」「全体評価」の6項目について、審査委員が採点 ※競技時間超過は減点対象

(6)表彰:優勝1名/準優勝1名/優秀賞4名/優良賞7名

※本大会の優勝者を神奈川県代表として全国大会(*2)に推薦

*2. 詳しくは、ユーザ協会・全国大会サイトを参照 <https://www.oucon2021.jp/>

3. オフィシャル素材提供

新型コロナウイルス感染対策により、出場選手・関係者・大会運営スタッフ以外の会場入場を制限することから、大会当日の現地取材はできません。

報道機関の皆さまには、競技結果とあわせて、競技模様写真、入賞者コメント等を10月12日(火)13:00以降に素材提供させていただきます。

以上

【本件に関する報道機関からのお問い合わせ】

日本電信電話ユーザ協会 神奈川支部 標(しめぎ)

TEL: 045-661-3240 E-mail: userkana-3240@jtua.or.jp

NTT東日本 神奈川事業部 企画部 広報担当 水谷、金石、徳丸

TEL:045-226-6123 Email:kanagawa-kouhou-ml@east.ntt.co.jp