

# News Release

2021年 9月 10日

東日本電信電話株式会社 埼玉事業部

## 2021年度「第36回電話対応コンクール 埼玉県大会」開催！ ＝無観客とし、競技模様はLIVE中継＝

東日本電信電話株式会社 埼玉事業部(執行役員 埼玉事業部長 石川 達)では、公益財団法人日本電信電話ユーザ協会埼玉支部(支部長 平本 一郎)主催による「第36回電話対応コンクール埼玉県大会」に後援いたします。

この電話対応コンクールは、各企業の社員の電話対応と対応技能のレベルアップを通じて、顧客満足経営の推進を図るための人材育成を目的として毎年実施しています。参加者は、毎年設定される競技問題に取り組み、電話対応サービスの技能を競い合います。

なお、今大会は全国大会の選考も兼ねていることから、最も優秀な成績を収めた方が埼玉県代表として11月2日(火)に開催される「第60回電話対応コンクール全国大会」(リモート開催)へ出場いたします。

大会の開催内容については次のとおりです。

1. 開催日時 2021年 9月17日(金) 13時00分～16時30分
2. 開催場所 埼玉会館 小ホール  
住所: 埼玉県さいたま市浦和区高砂3-1-4  
電話: 048-829-2471
3. 主催 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 埼玉支部
4. 出場人数 30名〔県内の3地区協会と一般参加(73名)の代表〕
5. 競技内容 ユーザ協会本部作成の本年度の全国統一課題(2021年度版電話対応コンクール問題)について、電話模擬セットを使用して、模擬対応者と競技者が、様々な角度から対応しながら電話対応の技と心を競います。競技時間は3分以内。
6. 審査委員 石亀 美夜子 (合同会社 石亀美夜子オフィス 代表)  
松尾 友子 (コミュニケーションインストラクター)

小野 由美子（合同会社 オフィスシュエツテ 代表）  
佐藤 万里（サート企業株式会社 代表取締役）  
臼井 奈美（株式会社マナフィス 代表取締役）  
山本 淳子（オフィス アランチャ株式会社 代表取締役）

（順不同、敬称略）

7. スケジュール
- 13:00 開会式
  - 13:30 競技開始（競技順 1番～5番）
  - 13:55 審査基準の確認
  - 14:00 競技再開（競技順 6番～10番）
  - 14:25 休憩
  - 14:35 競技再開（競技順 11番～20番）
  - 15:25 休憩
  - 15:35 競技再開（競技順 21番～30番）
  - 16:25 競技終了
  - 16:30 審査結果集計（表彰式については、実施いたしません。）
  - 17:30 入賞者発表（ユーザ協会埼玉支部ホームページへ掲載）
- \* 競技の進行状況によっては、多少前後する場合があります。

8. LIVE中継 当日、競技模様をLIVE中継いたします。

<LIVE中継時間>

13:30～ 競技模様をLIVE中継。

<視聴方法>

- ① ユーザー協会埼玉支部ホームページからの視聴

URL:<https://www.pi.jtua.or.jp/saitama/jigyoutell/>

- ② YouTubeでの視聴

URL:<https://www.youtube.com/channel/UC2NEtb9vGCAvG46nx2pbTBg/>

※どちらからでも視聴可能。

<録画配信>

県大会終了後から2021年10月末まで録画配信いたします。

9. 今後の予定 本大会の優勝者は、埼玉県代表として全国大会に出場いたします。

○第60回電話対応コンクール 全国大会〔2021年11月2日(火)〕

リモート開催(集合なし)

---参考---

※「電話対応コンクール」は、昭和37年(1962年)以来毎年開催され、全国から1万人以上の方が参加する歴史あるコンクールです。

※昨年開催しました「第35回電話対応コンクール埼玉県大会」では、渡邊 千明さん(NTTファイナンス)が優勝され、埼玉県代表として全国大会に参加いたしました。

※「(公財)日本電信電話ユーザ協会」では、電話受付業務の本格化やインターネットの普及に伴い、新しい情報通信サービスに関する最新の動向をお届けするとともに、情報リテラシー(利用能力)の向上とCS(顧客満足)経営の推進を図り、各企業や地域社会の発展に貢献するため、人材育成のお手伝いをしています。

具体的な活動としては、ICTの活用推進、電話対応教育を大きな柱として、各種セミナー・研修や電話対応コンクール・コンテストの開催、電話対応技能検定(もしもし検定)の運営や、会員交流会等を実施しております。  
埼玉支部は、埼玉中部地区協会、埼玉南東部地区協会、埼玉西部地区協会の3地区協会で構成されています。