

発 表 項 目 (行 事 名)	第58回「電話応対コンクール」全国大会 (11月22日・東京都) 北海道代表田村彩花さんの優秀賞 (第6位) 受賞報告会の開催について
概 要	<p>令和元年11月22日(金)、東京都の中野サンプラザで開催された第58回「電話応対コンクール」全国大会において、北海道代表の田村彩花さん(アートコーポレーション株式会社)が優秀賞(第6位)を受賞しました。</p> <p>本大会は、全国47都道府県の予選(合計10,333名が参加)を勝ち抜いた代表選手57名が、3分間の「電話応対の実技」を競う大会です。</p> <p>北海道代表の全国入賞を土屋副知事に報告します。</p> <p><報告会の概要></p> <p>○日 時 令和元年1月17日(金) 15:30~15:45</p> <p>○場 所 土屋副知事室</p> <p>○主な出席者</p> <p>アートコーポレーション株式会社 エントランス部インターネット受付センター 入賞者 田村 彩花 センター長 安西 大介</p> <p>○同行者(大会主催者)</p> <p>公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 札幌地区協会 理事 鶴羽 佳子</p>
参 考	詳細については、添付資料を参照してください。
報道(取材)に当 たつてのお願い	積極的な報道をお願いします。
他 の ク ラ ブ と の 関 係	同時配付 (場所) 同時レク
担 当 (連 絡 先)	経済部 産業振興課 立地推進グループ(担当者:相楽) TEL ダイヤルイン 011-204-5324 内線 26-886

2020年1月14日



第58回「電話対応コンクール」全国大会<11月22日・東京都>
北海道代表田村彩花さんの優秀賞（第6位） 報告会の開催について

2019年11月22日（金）、東京都の中野サンプラザで開催されました、第58回「電話対応コンクール」全国大会において、北海道代表の田村彩花さん（アートコーポレーション株式会社）が優秀賞（第6位）を受賞致しました。

本大会は、全国47都道府県の予選（合計 10,333名が参加）を勝ち抜いた代表選手57名が、3分間の「電話対応の実技」を競う大会です。

北海道代表の全国入賞を、土屋俊亮北海道副知事を訪問、報告致します。

1. 訪問日

日時	2020年1月17日（金） 15：30～15：45
場所	北海道庁 本庁舎3階 副知事室
出席者	<北海道> 副知事 土屋 俊亮 <アートコーポレーション株式会社 エントランス部 インターネット受付センター> 入賞者 田村 彩花 センター長 安西 大介 <公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 札幌地区協会> 理事 鶴羽 佳子

2. 大会概要
別添資料のとおり

本件に関する報道機関からのお問い合わせ先
公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
北海道事業推進部 戸来（へらい） TEL 011-212-5023

<別添資料1> 『第58回電話応対コンクール全国大会in東京』の結果について

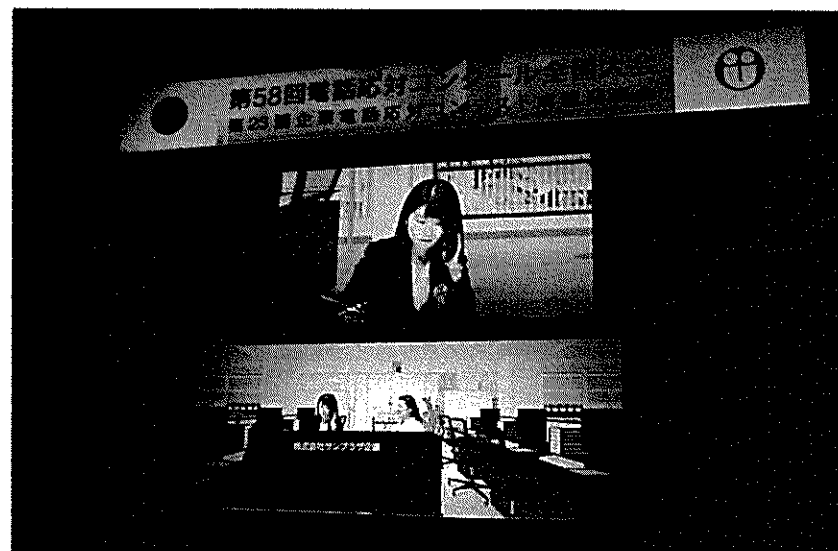
11月22日（金）、東京中野サンプラザにおいて開催された『第58回電話応対コンクール全国大会』で北海道代表の**アートコーポレーション(株)の田村彩花さんが“全国6位”**に入賞し、北海道代表が2年ぶりに全国入賞を果たしました。

最近の5年間で、全国優勝含めて5名の全国入賞者を創出した結果は、北海道に多くのコールセンタが設置された理由である、「比較的標準語に近い発音」「立地の良さ」に加えて、電話応対において、『**道民は、しっかりと相手の話を聴く力、的確に判断し決断する力、明快な説明力、思いやりと優しさ、そして、美しい生きた日本語を話せる力が高いこと**』を、あらためて証明できたことを報告致します。

令和3年の全国大会は、北海道（札幌市）での開催が予定されています。もっと多くの方に、道民の電話応対力の高さを知って頂きたいと感じています。



全国6位入賞の 田村彩花さん



<今年のテーマ>

「聴く力と伝える力で信頼アップ」

<競技方法>

本大会は、全国各都道府県大会に出場した10,333名の中から選ばれた57名の選手によって、電話の取次ぎにおいて、お客様が指名した人が不在の場合に、用件を聴き取り、必要な情報を把握し、不在の担当者に、その内容を正確に、分かりやすく、簡潔に伝えることで、「お客様満足度」を競いました。

2019年11月22日

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

第58回「電話応対コンクール」全国大会<11月22日・東京都>開催

優勝（総務大臣賞）は、熊本県の宮本真紀さんに決定
「お客様に満足いただける応対」で、47都道府県の参加者10,333名の頂点に

「ビジネスにおける電話応対」の日本一を決める、公益財団法人日本電信電話ユーザ協会（会長 中野武夫、<http://www.jtua.or.jp>）主催の第58回「電話応対コンクール全国大会」は、「聴く力と伝える力で信頼アップ」をテーマに、2019年11月22日（金）東京都の中野サンプラザ（東京都中野区中野4-1-1）で開催されました。

今年度の大会は、全国47都道府県の予選（合計10,333名が参加）を勝ち抜いた代表選手57名がお客様に満足いただける電話応対を3分間の競技時間で競いました。選手はサンプラザ企画の営業担当で、「取引先のお客様から不在の担当者を指名する急ぎの電話を受ける」という設定の下、競技を行い、専門家8名による厳正な審査の結果、優勝（総務大臣賞）は、熊本県代表の宮本真紀さん（大同生命保険株式会社）に決定しました。

準優勝（1名）、優秀賞（18名）を含む入賞者の所属、氏名は別紙の通りです。

I C Tの進展に伴い企業とお客様のコミュニケーションの手段は、多様な方法が用いられるよう変化してきましたが、お客様に対するきめ細かい対応や人の気持ちに寄り添う対応が、顧客満足（C S）、ひいては企業の信頼を左右すると言われ、電話応対に対する企業の関心は高まっています。

電話応対コンクールは、昭和37年以来、当協会のメイン事業として実施してきているイベントで、今回は、全国47各都道府県の予選会（延参加者10,333名）を勝ち抜いた57名の代表選手が、電話応対の実演で、「実力日本一」を競うものです。コンクールへの挑戦は、企業の電話応対レベルの向上に役立つものと評価され、多くの企業が参加されています。

今大会の詳細は、ユーザ協会ホームページ（<http://www.jtua.or.jp>）で紹介しています。

主催	公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会
後援	総務省、東京都、日本商工会議所、全国商工会連合会、一般社団法人電気通信事業者協会、一般社団法人日本コールセンター協会、公益社団法人企業情報化協会、東日本電信電話株式会社、西日本電信電話株式会社、株式会社NTTドコモ、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社

<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

コミュニケーション教育担当部長 松口 律子

TEL 03-5820-2071

第58回電話応対コンクール全国大会 入賞者の発表!!

【第58回電話応対コンクール全国大会開催(2019年11月22日報道発表)関連】

順位	氏名	フリガナ	事業所	支部名
優勝	宮本 真紀	みやもと まき	大同生命保険株式会社	熊本
準優勝	葛馬 妙子	くずま たえこ	佐川急便株式会社 西関東支店 八王子営業所	東京
優秀賞	川口 竜	かわぐち りょう	株式会社神戸ポートピアホテル	兵庫
優秀賞	森田 苑子	もりた そのこ	株式会社NTTフィールドテクノ 東海カスタマ フロント 東海サポートビジネスセンタ	愛知
優秀賞	本田 真由子	ほんだ まゆこ	佐川急便株式会社 北東北支店 二戸営業所	岩手
優秀賞	田村 彩花	たむら あやか	アートコーポレーション株式会社	北海道
優秀賞	問註所 宏俊	もんぢゅうじょ ひろとし	東海東京証券株式会社 カスタマーサポートセン ター	岐阜
優秀賞	尾西 沙織	おにし さおり	SMBC日興証券株式会社	愛知
優秀賞	敷波 真帆	しきなみ まほ	SMBC日興証券株式会社	東京
優秀賞	村田 朱音	むらた あかね	株式会社プライムアシスタンス 鹿児島センター 部	鹿児島
優秀賞	石井 美那子	いしい みなこ	損害保険ジャパン日本興亜株式会社 東北保険金 サービス部 弘前保険金サービス課	青森
優秀賞	竹山 智子	たけやま ともこ	株式会社三井住友銀行	福岡
優秀賞	藤田 明菜	ふじた あきな	佐川急便株式会社 中国支店 松江営業所	島根
優秀賞	比嘉 健四郎	ひが けんしろう	SMBC日興証券株式会社	沖縄
優秀賞	佐藤 美代子	さとう みよこ	株式会社ジュピターテレコム 湘南カスタマー センター	神奈川
優秀賞	安田 良子	やすだ りょうこ	京阪電気鉄道株式会社	大阪
優秀賞	板垣 翔	いたがき しょう	株式会社トヨタレンタリース山形	山形
優秀賞	早乙女 悠人	そうとめ ゆうと	株式会社大塚商会	栃木
優秀賞	佐々木 奈津子	ささき なつこ	東京海上日動火災保険株式会社	東京
優秀賞	大槻 史恵	おおつき ふみえ	株式会社頸城建工 住まいのリフォーム専門店ア クト	新潟