

コンテストへの参加は 品質向上への意識づけの 強化につながりました。

弊社の業務分野は医薬品や医療機器であることから、電話の応対については正確さ、迅速さ、そして特に患者さまに対するホスピタリティ重視を心がけています。コンテストへの参加により、自社コールセンターの客観的な評価を知ることに加え、より質の高い応対力を身につけること、品質向上への意識づけを強化することができたと思っています。



テルモ株式会社
第20回 企業電話応対コンテスト 会長賞受賞

動画公開中!

会長賞を受賞した企業の実際の応対模様(音声)をホームページで公開しています。優秀企業の応対を学び、貴社の電話応対の品質向上にご活用ください。また、会長賞及び理事長賞を受賞された企業の紹介、取り組みなどを映像にて公開しています。

「企業電話応対コンテスト」で検索 ▶ <http://www.jtua.or.jp/education/contest/>



企業電話応対コンテスト

電話応対力の向上=CS(顧客満足)の向上

2017
6/1
申込受付開始!

概要	ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって企業に電話をかけ、その際の電話応対について、専門家が客観的に業種別の評価を行い、優秀企業を表彰します。	
スケジュール	6月1日(木)~7月20日(木)	申込受付
	7月下旬~9月中旬	参加企業への電話
	11月17日(金)	結果発表及び表彰式 ※電話応対コンクール全国大会会場にて実施(会場:新潟県新潟市)
申込方法	詳細は、日本電信電話ユーザ協会のホームページにある「企業電話応対コンテスト」のページをご覧ください。申込部門は、「商業・金融部門」「工業・公益部門」「サービス部門」「コールセンター等電話応対専門部門」の4部門です。 日本電信電話ユーザ協会 企業電話応対コンテスト http://www.jtua.or.jp/education/contest/	
参加料	一般 13,000円(税別) 会員 10,000円(税別)	いずれも、1診断先(1電話番号)あたりの参加料です。IVR利用の場合は、最終接続先を1診断先とします。
結果の報告	結果は「報告書」として改善のアドバイスを各企業別にフィードバックしますので、企業における電話応対サービス向上、CS(顧客満足)経営の指針として活用いただけます。「報告書及び審査結果」については、平成29年11月上旬に発送を予定しています。	

テレコム・フォーラム

5

May 2017

■ ICT活用推進

- ・スマートフォン世代向けにホームページを刷新 海外展開にも注力する老舗酒蔵の挑戦(株式会社南部美人)
- ・建築図面を3D化するインターネットサービスで中小工務店と施主の悩みを解決(株式会社スーパーワークス)
- ・ICT導入における経営者の役割(2)

■ 電話応対教育(CS向上)

- ・相手の気持ちを押し量り、気持ちに寄り添う
- ・「無駄に価値あり」
- ・外部委託していたコールセンター機能を内製化し、さらなるCS向上へ(株式会社北海道日本ハムファイターズ)
- ・患者さまの健康を願い、高い応対技術で正確な情報伝達を(MSD株式会社)
- ・聞くことは思いのほか難しい

