

2019年11月28日

各 位

大同生命保険株式会社
代表取締役社長 工藤 稔

「第58回電話対応コンクール 全国大会」で当社従業員が日本一！ 「第23回企業電話対応コンテスト」で優秀賞を受賞！

T&D保険グループの大同生命保険株式会社（社長：工藤 稔）では、2019年11月22日（金）に東京にて開催された、公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会主催「第58回電話対応コンクール 全国大会」に当社コールセンター（熊本）所属の宮本真紀が出場し、総出場者数 10,333名のなかから、厳正な審査の結果、優勝を収め、総務大臣賞が贈られました。

また、同日発表された同協会主催の「第23回企業電話対応コンテスト」（本年度は425事業所がエントリー）では、コールセンターが10位に相当する優秀賞を受賞しました。

当社は、電話対応担当者の対応品質や技能を磨くことを目的に、同コンクールに2012年から参加、今年度は、コールセンターを設置している大阪・熊本の地区大会で計6名が入賞しました。また、同コンテストには2017年から参加、今回は2017年度に続いて2度目の受賞となりました。

今後も、お客さまをはじめ、お問い合わせいただいた皆さまへのサービス品質の向上に努めるとともに、電話対応スキルのさらなる向上を通じて「最高の安心」と「最大の満足」をお届けする生命保険会社を目指してまいります。



さあ、保険の新次元へ。

T&D 保険グループ

〔お問合せ先〕 広報課 TEL 03-3272-6206



<競技の様子（左側が宮本真紀）>



<表彰式の様子>



<コールセンター（大阪）の受電風景>



<コールセンター（熊本）の受電風景>

<参考：日本電信電話ユーザ協会>

○日本電信電話ユーザ協会は1976年(昭和51年)、電気通信利用の実態調査・サービスの評価・普及、各種相談受付・教育等を目的に設立。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(もしも検定)の運営などを実施。

ユーザ協会HP <https://www.jtua.or.jp/>

<参考：電話対応コンクール概要>

○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うもので、正しく美しい日本語を守り伝えるとともにCS(お客さま満足)向上を目指した電話対応の技能を評価。

今年の結果 https://www.jtua.or.jp/education/concours/kekka_new.html

<参考：企業電話対応コンテスト概要>

○日本電信電話ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となり、予告なしにコンテスト参加対象企業の問い合わせ窓口に電話をかけ、その際の電話対応を5人の専門家が客観的に数値化し100点満点で評価する日本最大規模の権威ある電話対応コンテストです。

今年の審査結果 http://www.jtua.or.jp/education/contest/kekka_new.html