

2024年5月30日
穴吹エンタープライズ株式会社

～AIにはできない「人と人の心をつなぐ」電話対応スキル向上を目指す～

第2回 あなぶきエンタープライズ社内電話対応コンクール

開催日時 | 6月7日(金)10:40～15:40(予定) 会場 | 高松国際ホテル・瀬戸の間

穴吹エンタープライズ株式会社(本社:香川県高松市、代表取締役社長:三村和馬、以下、当社)は、2回目となる従業員を対象とした社内電話対応コンクールを6月7日(金)に開催いたします。

現代はデジタル化が進み、電話対応のひとつとして、多くの企業が自動音声応答システムやAIオペレーターを導入し、スピーディーなお客様対応が可能となっています。しかし、お客様にご満足いただくためには、スピード面だけではなく、相手に合わせて聞き取り、ご要望や思いを訊きだす「傾聴力」が欠かせません。

当社では、お客様満足のために、7年前から電話対応のサービス品質向上に取り組んでおり、さらなる電話対応の強化を図るため、昨年より社内電話対応コンクールを実施しております。このコンクールを通じて、従業員が自己の電話対応を振り返り、電話対応スキルやコミュニケーション能力の向上を目的としています。

競技者は社内からの立候補者・推薦者、選抜された新入社員を含む25名です。電信電話ユーザ協会が主催する電話対応コンクールの2024年度出題問題を、今コンクールのテーマとし、上位入賞者は電信電話ユーザ協会主催の電話対応コンクールへ、当社の代表として出場予定です。



※昨年のコンクールの様子

『第2回 あなぶきエンタープライズ 社内電話対応コンクール』

日時 | 2024年6月7日(金) 10:40～15:40(予定)

詳しいタイムスケジュール※1

会場 | 高松国際ホテル 瀬戸の間(高松市木太町 2191-1)

テーマ | 「伝えて、聴いて、つむぐ信頼」

(2024年度 電話対応コンクール出題問題※2)

出場者 | 従業員25名

審査員 | 計6名(社外審査員2名※3、社内審査員4名)

これからも、お客様の心情を受けとめ、「心が通う電話対応」を目指すとともに、お客様満足向上のため、コンクールをはじめとした取り組みを通して従業員の人財育成に努めてまいります。

■ このリリースに関するお問い合わせは

穴吹エンタープライズ株式会社 経営企画部

担当: 山田 桂子(やまだ けいこ)

携帯: 080-3724-7977 E-mail: k-yamada@anabuki-enter.co.jp

(※1) 社内電話対応コンクール タイムスケジュール

10:40～10:55	開会式(開会挨拶、審査員紹介、コンクール概要説明)
11:00～14:30	競技(途中、1時間の休憩あり)
14:30～15:10	集計・審査員審議
15:10～15:25	結果発表および表彰
15:25～15:40	閉会式

(当日の進行スケジュールは、多少時間が前後することがございます。)

(※2) 2024年度 電話対応コンクール出題問題

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 HP より

<https://www.jtua.or.jp/education/concours/>

(※3) 社外審査員について

株式会社アド・ダイセン アド・テレサポート本部 人財開発担当

加地 倫子(かじ みちこ)氏

電話対応技能検定(もしも検定)指導者級資格保持者(18期)。トレーナーとして電話対応教育全般、もしも検定の企業内実施など広く活躍している。

株式会社あなぶきハウジングサービス

甘中 健太(かんなか けんた)氏

あなぶきグループ総合電話窓口「あなぶきコールセンター」センター長。

電話対応技術の向上や品質管理のため、あなぶきグループの研修講師も務める。

(あなぶきコールセンターは、高松と北海道の2拠点で、24時間365日体制でサービスを提供。)

(参考) 電信電話ユーザ協会主催の電話対応コンクールにおける、当社の過去3年間の成績

2021年 香川県大会…**優勝 1名(県代表・全国大会出場)**、準優勝 1名、
優秀賞 1名、企業特別賞 1名

2022年 香川県大会…**優勝 1名(県代表・全国大会出場)**、優秀賞 2名

2023年 香川県大会…**優勝 1名(県代表・全国大会出場)**、優秀賞 3名、
企業特別賞 1名

■穴吹エンタープライズ株式会社 (<https://www.anabuki-enter.jp/>)

設立 | 1987年7月22日 資本金 | 4,000万円 従業員数 | 約700名

本社 | 香川県高松市

ホテル事業を中核としてスポーツ健康増進事業、サービスエリア事業、公民連携事業、造園事業などの業務を、香川県、岡山県、徳島県にて展開