

声のおもてなしで日本一を競い合う

「第 52 回電話対応コンクール 全国大会」

かなざわ あんな
ホテルオークラ東京 **金澤 安奈**(電話交換室)が準優勝

株式会社ホテルオークラ東京(代表取締役社長 清原 當博)では 2013 年 11 月 22 日(金)に仙台にて開催されました公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会主催「第 52 回電話対応コンクール全国大会」に東京都代表として電話交換室 金澤 安奈、客室課 矢口 弥生の 2 名が出場し、各都道府県大会を含む総出場者数 12,613 名の中から厳正な審査の結果、金澤 安奈が全国で準優勝という好成績を収めました。

電話対応コンクールは正しく美しい日本語を守り伝えるとともに、顧客満足の向上を目指した電話対応の技能を競い合う大会です。日頃の電話対応教育・研修の集大成としてその成果を競い、各企業の電話対応とトーク技術のレベルアップを図る目的で 1962 年より毎年実施されており、参加者は設定された競技問題に取り組みます。審査は基本対応スキル(言葉遣い、音声表現力など)・コミュニケーションスキル・正確な情報、サービスの提供力・顧客満足評価を含む全 6 項目を基準に行われ、出場者は課題に合わせ、オリジナルの原稿を用意してコンクールに臨みます。(競技時間一人 3 分)

ホテルオークラ東京には声のみでお客様のご要望にお応えする「電話交換室」という部署があり、開業当時より姿が見えないからこそ、より丁寧な声のおもてなしを心掛けています。毎年、社員教育の一環で本社において正しい敬語、美しく感じの良い話し方を学びながらサービス技術向上を目的として同コンクールに参加しています。外部審査員を招いての社内大会では全部門より約 25 名が参加、その後、地区大会、都大会、全国大会と駒を進めます。

これからもホテルオークラ東京は「身に付いた技術は裏切らない」と信じ、変わらぬサービスを提供するために、技術や能力の維持・向上に努めてまいります。



左) 全国大会で応対を披露する金澤 安奈



右) 表彰式風景 [中央右: 金澤]

【金澤 安奈 受賞の声】

「昨年沖縄での全国大会に出場選手の応援で同行した時から、全国大会出場を目指し、日々練習に取り組んできました。今後は会社に貢献できるよう、さらに努力していきたいです。」

報道関係の方からのお問い合わせ先

ホテルオークラ東京 営業企画部 広報課 荒井・小栗・坂本 TEL: 03-3224-6731 (直通)

一般の方からのお問い合わせ先

ホテルオークラ東京 TEL: 03-3582-0111 (代表)