

## 電話応対やタイピング技術競う キューアンドエーがコンテスト

コールセンター運営のキューアンドエー(宮城本店・仙台市)は昨年12月、同社グループのオペレーターを対象に電話応対やタイピング技術を競うコンテストを東京で開いた。全国から集まった参加者たちがサービスの品質を互いに高め合った。

コンテストは電話応対とタイピングの2部門。全国の拠点から予選に参加した約50人のうち、本選を勝ち抜いた各部門10人が日頃の業務で培ったプロフェッショナルな技術を競った。

電話応対部門は「暮らしのSOS」がテーマ。始まり、今回で14回目。水道や害虫などのトラブルに迅速かつ丁寧に対応する力が試された。言葉遣いや聞き取りやすさ、提案力など計12の評価項目で採点された。

人と人工知能(AI)が共存するコミュニケーションの在り方を提唱するため、AIオペレーターによる応答のデモンストレーションもあった。タイピング部門は業務の中で磨いた入力の高さや正確さを競った。

コンテストは、オペレーターの高い技術と応対力を披露する同社の恒例イベント。2011年に始まり、今回で14回目。



コンテストの参加者ら