

～電話対応が 企業を伸ばす・人が伸びる～

財団法人 日本電信電話ユーザ協会は、人と心と言葉を大切にする、新たなビジネス電話対応を目指しています。そのコンセプトは「心、ことば、そして愛」です。

ビジネス電話対応は、高度に進化し続ける ICT 社会にあって、話し言葉によるコミュニケーションを守る最後の砦です。しっかりと相手の話を聴く耳、的確に判断し決断できる力、明快な説明力、思いやりと優しさ。そして、美しい日本語を話せる力…。電話対応コンクールは、それらの能力をそなえた人材を育てる場です。

この電話対応コンクールは、電信電話ユーザ協会が毎年、全国規模で開催しており、今年で 49 回目を迎えます。

2010 年度の地区大会は、岡山県内 40 事業所から 219 名の皆さんが参加され、事務局から選手の職場へ電話をかける『居ながら参加方式』により、地区協会単位で対応競技を行ないました。

本日の県大会では、各地区大会で優秀な成績をおさめた 49 名の地区代表選手が一堂に会して、電話対応の技術と品質を競い合います。

今年のテーマは「クレーム対応」です。選手は電話対応しながら、以下を目標に、CS（営業）マインドも試される競技問題に取り組みます。

1. メールの内容、調査結果をよく読み、事実を把握する。
2. お客様に誠意を持ってお詫びし、状況、原因を分りやすく説明する。
3. 調査結果を踏まえ、お客様の理解、納得を得られるよう改善策を提示する。
4. 言葉に感情を込めて、ていねいに対応する。

電話対応コンクール参加の効果は、①日頃の電話対応の振り返りとスキルアップ②取り組みの成果の確認③電話対応に対する意識の向上です。

本日の対応競技から、明るい対応や正しい言葉遣い、分かりやすく伝えるなどの基本対応力をみがいていただきたいと思います。

<お問合せ先>

財団法人日本電信電話ユーザ協会 岡山支部事務局（担当：中村）

〒700-0821 岡山市北区中山下 2-1-90 NTT 岡山支店ビル

TEL086-201-1181 FAX086-201-1182

E-mail: nakamura@okayama.itua.or.jp URL: <http://www.okayama.itua.or.jp>

2010 年度 電話応対コンクール岡山県大会次第

2010 年 10 月 13 日(水)
受付開始——8：30

1. 開会式 9：30～9：50
 - (1) 大会会長挨拶
 - (2) 主催者紹介
 - (3) 審査委員紹介
 - (4) 来賓紹介
 - (5) 競技方法等説明／実行委員長
2. 競 技 10：00～12：05

＜ 昼 食 ＞ 12：05～13：00
3. 競 技 13：05～15：30
4. 表彰式 16：10～16：40
 - (1) 入賞者発表／実行委員長
 - (2) 表彰／大会会長・NTT 西日本岡山支店長
 - (3) 講評／審査委員長
5. 記念撮影 16：45～17：00
6. 交歓会 17：10～19：00

大会役員

大会会長	岡崎 彬	ユーザ協会 岡山支部長
大会副会長	窪津 誠	副支部長/岡山地区協会副会長
同	永田 妙子	同 /倉敷地区協会会長
同	浮田 佐平	同 /津山地区協会会長
実行委員長	中村 晴美	事務局長

審査委員

審査委員長	滝沢 忠孝	山陽放送(株)ラジオセンター 制作担当部長
審査委員	山岡 裕明	NHK 岡山放送局放送部 アナウンス副部長
同	曾和 敏明	朗読塾指導者
同	大道寺正子	大学・専門学校 講師

来 賓

顧問	佐藤 裕二	西日本電信電話(株) 岡山支店長
顧問	沖野 嘉明	(株)NTT ドコモ 中国支社岡山支店長
相談役	廣澤 紀之	西日本電信電話(株) 岡山支店 営業部長
同	大塚 法昭	同 法人営業部長
同	江崎 順一	同 設備部長

進 行 時 間 表

選 手	役員・来賓	審査委員
8：30～9：00 ・受付（1F メインロビー） ・競技順の抽選 9：00～9：30 ・会場(1F 泰平①)で待機	9：00～ 集合(1F) ・来賓控室(2F 蓬莱)へ	9：00～ 集合(1F) ・審査委員は審査委員控室(2F 蓬莱)へ 9：15～9：25 ・審査員打ち合わせ
9：30～9：50 開会式(1F 泰平①)		
9：50～10：00 ・競技順 5 番までの選手は 競技待機場所へ		9：50～10：00 ・審査員室(1F 泰平②)へ移動 ・模擬テープによる標準点数調整
10：00～12：05 ・競技(1F 泰平①) №1～№22		10：00～12：05 審査(1F 泰平②) ＊10：25～ 5 番までの競技が終了した時点で 審査標準の調整
12：05～13：00 昼食休憩	12：05～13：00 昼食休憩(2F 蓬莱)	
13：05～15：30 ・競技(1F 泰平①) №23～№49		13：05～15：30 審査(1F 泰平②)
15：35～16：00 ・ユーザ協会紹介ビデオ ・NTT のプロモーションビデオ		15：35～16：00 ・入賞者選考（1F 泰平②前室）
16：10～16：40 表彰式 (1F 泰平①)		
16：45～17：00 記念撮影(1F 泰平①)		
17：10～19：00 交歓会(1F 泰平②)		

出 場 選 手 氏 名

整理 番号	競技 番号	順位	氏 名	所属事業所	地区
1			市田 恭子	(株)NTT 西日本-中国 113 サービスセンター	岡山
2			清水 麻莉	おかやま信用金庫	
3			西村美早子		
4			清瀬 麻実		
5			鶴寫 峰子	岡山ワシントンホテルプラザ	
6			山本 唯		
7			遠藤 眞実		
8			十河 寛子	キミセ醤油(株)	
9			谷崎 園枝	キャノンマーケティングジャパン(株)	
10			林 大次郎	中国電力(株)岡山カスタマーセンター	
11			本藤 文華	(株)テレマーケティングジャパン	
12			大久保圭子		
13			井上 昌子	パナソニック(株)AVC 社岡山工場	
14			本田慎二郎		
15			有吉 恵		
16			石村 玲子		
17			木村 綾	(株)ヤマダビーコミュニケーションズ	
18			市川 理恵	(株)ロゼット美容科学	
19			武政総治郎	井原市役所	倉敷
20			田口二巳子		
21			門崎 真麻	クラブン(株)	
22			瀬戸川有美子		
23			片岡亜耶奈		
24			梶原 司		
25			和気 加奈	(株)倉敷国際ホテル	

整理 番号	競技 番号	順位	氏 名	所属事業所	地区
26			田淵 亮	倉敷ボーリング機工(株)	倉敷
27			金井 雅子	佐川急便(株)倉敷店	
28			加藤 弘子	佐川急便(株)倉敷西店	
29			本村 英則	(株)サンゲツ岡山店	
30			三宅あゆみ	(株)創心會	
31			檀原 好美		
32			千田 文子	玉島信用金庫	
33			高橋 義枝	早島町役場	
34			徳永 友規	パナソニック(株)AVC 社津山工場	津山
35			黒河 美紀	みつばち健康科学研究所	
36			久保田紀子		
37			小野奈緒子		
38			古市 麻衣	(株)ヤマダビーコスメティック	
39			綱島 彩子		
40			浅野 照江	(株)山田みつばち農園	
41			中谷 真衣	(株)ヤマダメーリングサービス	
42			尾川かおり		
43			小西 祐未	(株)山田養蜂場	
44			岸本江里子		
45			原田 恵		
46			石井 理美	(株)山田養蜂場本社	
47			柏原 浩司		
48			上妻 純子		
49			日野田昌代	ヤマト運輸(株)津山サービスセンター	

県大会の競技方法等

1. 競技方法

- (1) 選手は、模擬セット（電話機）を設置したステージ上の競技台に着席し、ユーザ協会作成の「2010 年度 電話対応コンクール問題」(P9)に基づき、模擬対応者と電話対応をしながら、対応技術を競います。
- (2) 競技順は当日、抽選により決定します。競技は競技番号で行い、選手氏名は審査委員には通知しません。
- (3) 選手は競技席に着席したら、電話機の位置や席上の資料を確認します。
- (4) 選手は、付添人の指示により受話器をあげて「245」をダイヤルし、応答があったら「私は○番です」と告げ、一旦受話器を置きます。
- (5) 選手は再度、受話器をあげてお客様(模擬対応者)へ電話をかけ、競技を開始します。
- (6) 競技時間は3分以内です。計測は、模擬対応者の第一声から始め、選手が終話(受話器を置いた)した時点まで行います。
- (7) 競技時間の超過は5秒までごとに、審査委員1名につき1点を減点します。
- (8) 競技席には、自分で作成したメモ等は一切、持ち込みができません。
ただし、コンクール問題と鉛筆・メモ用紙は競技席に用意します。

2. 審査方法

- (1) 審査は、審査委員4名により行います。
- (2) 審査委員は別室で、競技者の対応内容を拡声器により聴取し、①最初の印象（初期対応）、②基本対応スキル、③コミュニケーションスキル、④CS（営業）スキル、⑤最後の印象(総合評価)の5項目で、企業イメージがどう作られたか、「顧客満足度」を審査します。（※次頁「審査基準」参照）
- (3) 審査委員の持ち点は各自100点とします。
- (4) 競技に先立ち、標準対応テープを採点・協議し、その結果をもって審査に当たっての標準点数とします。
- (5) 各審査委員の合計点数から、時間超過による減点数を差し引いた点数により順位を決定します。
(注) 同点の場合、評点の最高点と最低点の開きの小さいものを上位とし、それでも決まらない時は、審査委員の協議により決定します。

審査基準(合計点 100 点満点)

～対応内容から企業イメージがどう作られたか、「顧客満足度」審査する。～

1、最初の印象(初期対応) ——15 点

第一声から本題に入るまでの印象はどうか。

・社名等の名乗り ・挨拶等電話の初期対応全般

2、基本対応スキル ————20 点

声の調子や言葉遣いにおいて好感度が高く、「話す・聴く」という基本スキルができていたか。人柄が感じられ、気持ちが伝わる話し方であったか。

・声の大きさ ・話すスピード ・発声発音 ・歯切れのよさ ・声の表情 ・敬語
・対応用語 ・相づち ・口癖 ・馴れ馴れしさ等

3、コミュニケーションスキル ——20 点

問題の主旨やお客様の要望を理解し、矛盾のない対応内容になっていたか。話の組立てに論理性があり、自然で効率よくゴールに結びつけられていたか。

・要点把握 ・説明方法 ・傾聴態度 ・処理の仕方 ・積極性 ・迅速性等

4、CS (営業) スキル ————30 点

お客様の興味を引き、納得させる提案の仕方であったか。営業マンへのつなぎの役目を果たせていたか。お客様の満足度を高めるような対応がなされていたか。

・目的達成度 ・丁寧な対応 ・感謝の気持ち ・信頼性 ・好感度 ・情報提供力
・業務知識 ・企業アピール力 ・自然なセールストーク等

5、最後の印象(総合評価) ——15 点

クロージングの基本スキルと、会話を終えたとき相手に与えた印象はどうか。

・終わりの挨拶 ・担当者の名乗り ・受話器の扱い ・会社への印象等、最後の印象を含めた全般

3. 表彰

(1) 成績優秀者に対しては次のとおり、大会会長より賞状及び賞品を授与します。

優 勝 1 名

準優勝 1 名

優秀賞 8 名

(2) NTT 西日本岡山支店からは、2 名と 1 事業所に「NTT 特別賞」が贈呈されます。

(3) 出場者全員に参加賞を授与します。

(4) 優勝者 1 名は、11 月 12 日(金)愛媛県松山市で開催される「全国大会」へ、岡山県代表として出場します。