

平成 29 年度 電話対応コンクール審査委員の方へ

この度は電話対応コンクールの審査をお引き受けいただき、誠にありがとうございます。

56 回を数える「電話対応コンクール全国大会」は、電話対応業務に携わっている皆さんの大きな目標として成長して参りました。入賞を目指す競技者の皆さん、それを支える企業の皆様、そして指導や審査に携わってこられた皆様のお力によるものと感謝申し上げます。コンクールの成否は、参加者、関係者の皆様に納得していただける、公正で分かりやすい審査であったかどうかにかかっています。

今年度、皆様に審査をお願いするにあたり、ご留意いただきたい点を以下に記述しました。これらの内容を参考に、今年度のコンクール問題のねらい、内容等についての理解をより深めていただいた上で、審査をしていただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

1. 審査について

コンクール問題に記載した「今年度のコンクール問題のねらい」を踏まえて、「審査項目」ごとに審査をしていただきます。今年の問題は、お客様が希望する商品が納期までに提供できないことから、お客様のニーズを聞き出し、希望にかなう商品の提案を行う、という内容です。競技者は、提案に必要な情報を把握するために、お客様から何を・どのように聞き出すのか、その情報に基づき、どの商品を・どのように提案するのか等、会話の様々な展開を想定しながらお客様に満足いただく対応を目指します。そこに行き着くまでの過程が、日常の電話対応業務に必要な、考える力、聞き取り聞き出す力、自然な表現力など、競技者の電話対応のレベルを表すこととなります。

審査にあたっては、あまり細かい表現スキルにこだわり過ぎることなく、競技者がお客様の気持ちに寄り添い、お客様に満足いただける対応であったかどうか重点をおいてください。提案商品については、正解はありませんので、どの商品を提案してもかまいません。対応全体としてお客様に満足いただける内容であったかどうかを第一に審査をお願いいたします。また、言い淀みや言い間違い等については、そのこと自体を単純に減点するのではなく、適切にリカバリーができていたかどうかによって判断してください。

なお、平成 29 年度から顧客満足評価（電話対応全体を通してお客様に満足いただける対応であったかどうか）のウエイトを高めるために審査基準を一部改定しました。詳しくは、「審査基準の改定について」をご覧ください。

<今年度問題のポイント>

- ①お客様の希望に応えられないことの説明
- ②商品を提案するための情報を聞き出す
- ③お客様のご希望にかなう商品の提案を行う

2. 審査項目

以下の 6 項目で審査します。合計点は、100 点です。

(1)最初の印象（初期対応）5 点

第一声から本題に入るまでの印象をチェックする。

- ・社名等の名乗り、挨拶、取り次ぎ方、相手もしくは用件の確認等、電話の初期対応全体

(2)基本対応スキル 20 点

語調、語感、間、言葉遣い等、自然な話し方であるかどうかをチェックする。

- ・声の大きさ、話すスピード、自然な抑揚、声の表情、声柄、間、発声、発音、歯切れのよさ、敬語、応対用語、相づち、口癖、場にあった表現の工夫等

(3)コミュニケーションスキル 20点

傾聴力、共感力、手際良さ、機転、説明の仕方等コミュニケーションスキルをチェックする。

- ・要点の把握、聴きとる力、訊きだす力、説明力、処理の仕方、手際の良さ等

(4)情報・サービスの提供 20点

確かな情報、業務知識を持って、情報やサービスをお客様へ提供できたかチェックする。

- ・情報提供力、業務知識、信頼性、企業アピール力、自然なセールストーク等

(5)最後の印象 5点

電話の最後（クロージング）、余韻効果をチェックする。

- ・終わりの挨拶、名乗り、大事なことの繰り返し、受話器の扱い、切った後に残る余韻、会社へのイメージ等

(6)顧客満足 30点

お客様の立場に立って、対応全体を通して満足できる対応であったかを評価する。

例えば

- ・その会社と継続して、取り引きしたいと思うか
- ・対応結果に満足でき、その会社の信頼や価値を高めたか
- ・事務的でなく、一生懸命さやお客様に寄りそう気持ちが伝わったか
- ・「対応スキル」以外で、全体として余韻の残る良い対応であったか

※参照：平成29年度全国大会審査表・・・別添

3.審査項目(6)顧客満足の審査について

審査項目の(1)～(5)の評価が高いにもかかわらず、トータルとして良い印象を受けない対応があります。反対に、(1)～(5)の評価には問題があっても、全体として好感の持てる対応もあります。それは、そこに(1)～(5)の評価とは別に、何か心を捉える満足感があるからです。電話対応全体から感じられる人間的な温かさや、一言に表れる思いやり、心くばりなどを30点満点で評価してください。

4.模擬対応者への周知事項

模擬対応者への周知事項は「平成29年度 電話対応コンクール模擬対応者の方へ」により周知しています。

5.その他

- (1)競技者は、問題に記載した内容に基づき対応します。したがって、競技者が独自に問題にない情報やサービスを付加して説明した場合、その内容は評価の対象にはなりません。（加点にも減点にもならない）
- (2)アクセントやなまりについては、特に聞き取りにくい場合や、言葉の意味が変わるといったことがなければ、審査の対象外とします。

以上