

## 平成 30 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。

57 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。今年度の問題は、初めてレンタカーの利用を検討しているお客様からの問合せに対応するとともに、実施中のキャンペーンを紹介するために必要な情報を聞き出し、お客様の期待感が高まるように提案を行う、という内容です。レンタカーを初めて利用するお客様に安心していただき、計画中の旅行が一層楽しみになるためには、どのように説明し、何を聞き出し、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、聴き取り聞き出す力、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、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、言い定め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くかどうかによって判断してください。

#### <今年度問題のポイント>

- ①ご利用が初めての方に対する説明
- ②旅行が更に楽しみになるような提案

### 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)全体評価 30 点

お客様の立場に立って、応対全体を通して満足できる応対であったかを評価する。

例えば

・ユーザレンタカーやキャンペーンを利用したいと思うか

・利用についての疑問が払拭され、安心感が高まったか

・一生懸命さやお客様に寄りそう気持ちが伝わったか

・「応対スキル」以外で、全体として余韻の残る良い応対であったか

※参照：平成 30 年度全国大会審査表・・・別添

### 3.審査項目(6)全体評価の審査について

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応対があります。反対に、(1)～(5)の評価には問題があっても、好感の持てる応対もあります。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。電話応対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.模擬応対者への周知事項

模擬応対者への周知事項は「平成 30 年度 電話応対コンクール模擬応対者の方へ」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応対します。したがって、競技者が問題に設定されていない料金やサービスを独自に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。

(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