

第26回 企業電話対応コンテスト成績発表

リアルとオンラインが共存した環境が加速する中、「電話」の役割もビジネスに欠くことのできないコミュニケーションツールとしてその重要性が再認識されています。

企業の対応品質を評価する 2023年度「第26回企業電話対応コンテスト」の
上位入賞企業の発表及び表彰が行われました。



会長賞
株式会社SBI証券
カスタマーサクセス推進部
次長
酒井 智子氏

理事長賞
ダイキン工業株式会社
西日本コンタクトセンター
室長
久保田 真一氏

理事長賞
クーパービジョン・ジャパン株式会社
お客様相談室
室長
田中 則男氏

理事長賞
大和ライフネクスト株式会社
執行役員
鈴木 理文氏

予告なしにかかってくる電話にどのように対応したかで、企業の電話対応品質を評価する競技会が「企業電話対応コンテスト」です。

このコンテストでは、ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって予告なしに参加企業に電話をかけ、その対応内容の評価を行います。用意された課題に取り組む電話対応コンクールとは異なり、「仮のお客さま」からの電話はいつかかってくるかわかりません。電話を受ける企業側も対応する担当を決めておくことはできないため、高い評価を得るには「誰が電話を受けてもきちんと受け答えできる」という、個々のスタッフの能力の底上げを図る必要があります。

ます。つまり、平均的な電話対応品質向上を目指す、日々の努力が必要となるのです。

企業電話対応コンテストの審査は「最初の印象」「基本対応スキル」「コミュニケーションスキル」「情報・サービスの提供」「最後の印象」の5つの審査項目70点に「全体評価」30点を加えた100点満点で評価され、エントリー部門*ごとに順位や改善のアドバイスなどを記載した診断書が参加企業にフィードバックされます。この診断書を基に、研修内容の見直しや、評価点の低かった項目に重点的に取り組むなど、電話対応教育の具体的な指針へと活用することが可能となります。



株式会社SBI証券



ダイキン工業株式会社
クーパービジョン・ジャパン株式会社
大和ライフネクスト株式会社



株式会社健康家族	日米商事株式会社
損害保険ジャパン株式会社	ライオン株式会社
チューリッヒ生命保険株式会社	株式会社ファンケル
株式会社山田養蜂場	中田食品株式会社
飯田信用金庫	東洋アルミエコープロダクツ株式会社
株式会社きらぼし銀行	株式会社コンシェルジュ
キヤノンカスタマーサポート株式会社	日本ハム株式会社
株式会社アド・ダイセン	ほけんの窓口グループ株式会社

※参加事業所数 335 事業所【内訳】
商業・金融部門 64 事業所
工業・公益部門 44 事業所
サービス部門 87 事業所
コールセンター等電話対応専門部門 140 事業所

ゴールドランク企業

3年以上連続して会長賞または
理事長賞の受賞企業

ダイキン工業株式会社

第26回(2023年度) 理事長賞
第25回(2022年度) 理事長賞
第24回(2021年度) 会長賞

シルバーランク企業

3年以上連続して優秀賞以上の受賞企業

株式会社SBI証券

第26回(2023年度) 会長賞
第25回(2022年度) 会長賞
第24回(2021年度) 優秀賞

飯田信用金庫

第26回(2023年度) 優秀賞
第25回(2022年度) 優秀賞
第24回(2021年度) 優秀賞

クーパービジョン・ジャパン株式会社

第26回(2023年度) 理事長賞
第25回(2022年度) 優秀賞
第24回(2021年度) 優秀賞

キヤノンカスタマーサポート株式会社

第26回(2023年度) 優秀賞
第25回(2022年度) 優秀賞
第24回(2021年度) 優秀賞

大和ライフネクスト株式会社

第26回(2023年度) 理事長賞
第25回(2022年度) 優秀賞
第24回(2021年度) 優秀賞

ほけんの窓口グループ株式会社

第26回(2023年度) 優秀賞
第25回(2022年度) 優秀賞
第24回(2021年度) 優秀賞

コンテストの実施イメージ

1. スタッフが架電

7月下旬から、専門スタッフが仮のお客さまとなって、申込みされた企業に電話をかけます。

2. 電話に出た方が対応

電話を受けた方はコンテストの電話とは知らずに通常の電話対応をします。

3. 仮のお客さまとして会話

専門スタッフは事前にホームページなどを参考にして、対応内容を準備し、それに基づき会話をします。

4. 専門家が審査

録音した対応内容を、専門家が審査し、審査結果及び改善のアドバイスを報告書にしてフィードバックします。

Webで読もう
ユーザ協会 C50003



第26回 企業電話対応コンテスト 会長賞・理事長賞受賞企業のご紹介

日常の電話対応が評価の対象となる「第26回 企業電話対応コンテスト」には、335事業所が参加しました。
今回は株式会社SBI証券が2年連続で会長賞を受賞し、理事長賞は2年連続受賞の
ダイキン工業株式会社をはじめ3社が受賞しました。ここでは、受賞企業のコンテストに参加された動機や、
電話対応について普段から心がけていることなどについて、各企業の方々にうかがいました。



会長賞

株式会社SBI証券

多様な取り組みとコンテスト評価を
活用し「ありがとう率」70%をキープ

2年連続、4回目の会長賞受賞は大変光栄に思います。当社は初めて投資される方や投資経験の長い方など、さまざまなお客さまから一日10,000件を超えるお問い合わせがあります。そういう中で、オペレーター一人ひとりがお客さまを全力でサポートするべく、真摯に対応したことが今回の結果に結実したと感じています。対応品質向上の取り組みとしては、お客さまの「ありがとう」を指標化した「ありがとう率」を最重要KPIとして実施しています。コンテストで得た課題を改善することで、「ありがとう率」は当初の25%から70%前後を維持しています。今年は感情解析ツールを活用し、お客さまの感情を可視化する取り組みも行っています。チャットボットの問い合わせなどが増加する中、人のみが可能な電話対応への期待値は高まっています。今後もコンテストのフィードバックを活用して、対応品質の向上に邁進してまいります。



カスタマーサクセス推進部
次長
酒井 智子氏



カスタマーサクセス推進部
課長代理
増田 早苗氏

会社概要

会社名：株式会社SBI証券
設立：1998年(平成10年)10月
本社所在地：東京都港区六本木1-6-1
代表取締役社長：高村 正人
資本金：543億2,314万6,301円
事業内容：SBIグループにおいて「金融サービス事業」の中核を担うオンライン総合証券
URL：https://www.sbisec.co.jp/



理事長賞

ダイキン工業株式会社

「あなたで良かった」と感じていただける
対応品質を追求する

理事長賞は率直に嬉しく、ゴールドランク企業の継続とともに大変光栄です。お電話は、大半が「不具合で困っている」「操作が分からない」などのお困りごとですので、それらを解決して、安心して製品をお使いいただけるように導くのが役割となります。そのために製品知識を高める研修を行い、また親しみやすい対応を目指し、お客さま一人ひとりに合わせた柔軟な対応ができるよう指導しています。最終的には、お客さまに「あなたと話せて良かった」と感じてもらえることが目標です。入賞という結果が得られると、コミュニケーターはもちろん指導するメンバーも取り組みに対して自信と納得性を得ることができます。全員が同じ方向を向いて、お客さまと対応する環境を構築できることが、コンテスト参加の最大の意義だと捉えています。



サービス本部
西日本コンタクトセンター
室長
久保田 真一氏



サービス本部
西日本コンタクトセンター
修理受付グループ
本居 沙彩氏

会社概要

会社名：ダイキン工業株式会社
設立：1934年(昭和9年)2月11日
本社所在地：大阪府大阪市北区梅田1-13-1
大阪梅田ツインタワーズ・サウス

代表取締役社長 兼 CEO：十河 政則
資本金：850億3,243万6,655円
事業内容：空調・冷凍機、化学、油機などの製造、販売
URL：https://www.daikin.co.jp/



理事長賞

クーパービジョン・ジャパン株式会社

コンテストの指標を基に
CS向上施策を推進

日頃の顧客満足度向上のための取り組みが、第三者から客観的な評価を得られたことは非常に嬉しく思います。コンテストに参加することで、弊社の対応力の評価や現在地、改善点や電話対応のトレンドなどを知ることができ、それらをベースにさらなる対応品質向上を図ることができます。コンテストに参加する目的は、そういった取り組みによって、顧客満足度を向上させることにあります。今年度は、電話対応の基本的な流れを習得することに重点を置いたトレーニングを行い、外部講師による指導やミステリーコールを導入し、その結果を振り返る研修も実施しました。今後は、顧客の隠れたニーズを探るために、よりお客さまに寄り添うための傾聴と、分かりやすい説明、十分な製品知識の習得に努めていきたいと考えております。



お客様相談室
室長
田中 則男氏



お客様相談室
スペシャリスト
齋藤 夏子氏

会社概要

会社名：クーパービジョン・ジャパン株式会社
設立：2001年(平成13年)7月9日
本社所在地：東京都港区六本木1-4-5 アークヒルズサウスタワー
代表取締役社長：クリス ハーツ(Chris Hartz)

資本金：4億9,900万円
事業内容：コンタクトレンズの販売
URL：https://coopervision.jp/



理事長賞

大和ライフネクスト株式会社

基本の徹底とコンテスト評価の
フィードバックで対応品質を向上

昨年、一昨年と優秀賞を受賞し、今回は理事長賞をいただき本当に嬉しいです。マンション管理における電話対応は、何よりマンション名やお住まいの方のお名前、お困りごとの内容を正確にヒアリングすることが重要です。そのために、日ごろから復唱と不明点の確認を徹底しています。コンテストの評価報告書の内容は、全オペレーターにフィードバックしています。それにより各人の意識が向上していったことが、連続受賞につながったと考えています。オペレーターが一丸となって取り組むことで、全社的な結束が生まれ、お互い切磋琢磨するような風土が醸成されていきます。それこそが、コンテストに参加する意義の一つと言えるでしょう。これからも、すべてのオペレーターがお客さまに寄り添った対応を行うことを追求していきたいです。



執行役員
鈴木 理文氏



デジタル統括本部ライフネクスト24
大阪センター長
安藤 宏一氏

会社概要

会社名：大和ライフネクスト株式会社
設立：1983年(昭和58年)3月8日
本社所在地：東京都港区赤坂5-1-33
代表取締役社長：竹林 桂太朗
資本金：1億3,010万円

事業内容：分譲マンション、賃貸マンション、ビル・商業施設、ホテルなどの建物管理サービス、寮住宅のサブリース、オフィス移転サポートやコールセンター業務などの法人向けサービスなど
URL：https://www.daiwalifenext.co.jp/

会長賞受賞企業 株式会社SBI証券の対応模様(音声)を公開！

第26回企業電話対応コンテストで会長賞を受賞した株式会社SBI証券の対応模様(音声)は、ホームページで紹介しています。2年連続で会長賞を受賞した同社の対応をお聴きいただき、電話対応の品質向上にぜひご活用ください。

URL：https://www.jtua.or.jp/education/contest/



■会長賞受賞企業の対応模様(音声)

