

平成29年4月1日

## 審査基準の改定について

公益財団法人

日本電信電話ユーザ協会

このたび、日本電信電話ユーザ協会では、平成24年以降採用してきた、電話対応コンクールの審査基準の一部を改定することにしました。

最近の電話対応の状況をみると、ICTの高度化に伴い、単純な問い合わせはPCやスマートフォンなどで用が足りることが多くなり、実際にかかってくる電話の問い合わせ内容等は、より高度化してきています。そのため整備された対応マニュアルに従って、対応レベルを一定水準に保つ取り組みも広く行われています。しかしその一方で、対応が平板で画一化され、心を伝えるフレキシビリティが失われ、事務的でパターン化された対応が増えてきた、という声も聞かれます。

日本電信電話ユーザ協会では、昭和37年に第1回電話対応コンクール（電話交換取扱者対応競技会）を開始して以降、全国大会としては今年で56回目の大会を行います。電話対応コンクールは地区大会等から始まり、全国大会における優勝を目指して、選手の皆さんが自身の電話対応スキルを競うものですが、そこに至るまでの間に、電話をかけてくるお客様にとって、どんな対応がお客様に喜ばれるのか？どんな提案がお客様の疑問を解消し満足されて通話が終わるのか？そのために日頃から何に留意して対応スキルを磨けばいいのか？を繰り返し考え、更にそれが同僚や職場のより多くの皆さんに浸透していくことこそが、とても大切な取り組みだと考えています。

平成26年度までの電話対応コンクールでは、コンクールの問題で設定した“お客様情報”や模擬対応者のセリフをほぼ固定していたので、選手の皆さんは事前に自身のスクリプトを作り込み、それに基づく対応を競っていました。もちろん、このスタイルは、相手の思いや悩みを様々に想定し、どういった対応がお客様のニーズにマッチするのかを考える機会を提供してきたと思いますが、平成27年度からは“お客様情報”を複数設定し、選手ごとに変えるとともに、選手の発言内容に応じて模擬対応者の受け答えも変えることにしました。これはコンクールという場であっても、日常の職場で行われている電話対応の状況により近づけ、選手には模擬対応者との会話のキャッチボールを重ねながら、「相手の話をきき、相手の思いを汲み取りながら、真の課題を掴みとり、よりの確な対応を行う」という電話対応技能を競っていただきたいと考えたからです。

日本電信電話ユーザ協会では、電話対応コンクールに加え、「企業電話対応コンテスト」、「電話対応技能検定（通称：もしもし検定）」など、皆さんの電話対応スキルの向上のお手伝いができるよう、様々なプログラムをご用意しておりますが、これらのプログラムを通じて目指していることは、『お客様満足の向上』です。はじめに述べた、社会情勢の変化や電話対応の役割の変化などを踏まえ、様々なニーズをお持ちのお客様一人ひとりの気持ちに寄り添い、それぞれの方にご満足いただける対応を目指す「道具」として、これらのプログラムをご活用いただければと思います。この「企業電話対応コンテスト」、「電話対応技能検定」は電話対応コンクールと同様の審査項目により審査者が採点しますが、評価点100点満点中、顧客満足評価の配点を30点としています。これは、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、心くばりなどをより一層、総合的な評価結果に反映したいと考えているからです。対応スキルが重要であることになら変わりはありませんが、お客様の心を掴むのはそういった顧客満足の視点から受ける印象によって左右されることが大きいと判断し、電話対応コンクールの審査基準においても顧客満足評価の配点を10点から30点に高めることとしました。

## 1.改定の内容

(1)「応対スキル」70 点+「顧客満足」30 点=100 点で審査を行います。

「顧客満足」の配点を 30 点とし、それに伴い、「最初の印象」と「最後の印象」の評価点をそれぞれ 5 点とします。

(2)審査項目ごとの点数配分は次のとおりです。

審査項目		従来	変更後	備考
応対スキル	① 最初の印象（初期応対）	15点	5点	
	② 基本応対スキル	20点	20点	変更なし
	③ コミュニケーションスキル	20点	20点	変更なし
	④ 情報・サービスの提供	20点	20点	変更なし
	⑤ 最後の印象	15点	5点	
⑥ 顧客満足		10点	30点	

## 2.顧客満足に対する評価の考え方

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します。

例えば

- ・その会社と継続して、取り引きしたいと思うか
- ・応対結果に満足でき、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
- ・「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