



愛媛県県民文化会館



「第14回 企業電話対応コンテスト」 成績発表会

企業の電話対応の取り組みを審査する「第14回企業電話対応コンテスト」の成績発表と最優秀企業の表彰が、「第49回電話対応コンクール全国大会」とともに行われた。コンテストの概要と成績、最優秀企業の喜びの声を紹介しよう。

仮のお客さまからの 予告なしの電話

電話対応の良し悪しは、企業のイメージや業績を大きく左右する。そこで、ユーザ協会では、個人の電話対応能力を競う「電話対応コンクール」に加え、企業や事業所単位での電話対応を評価する「企業電話対応コンテスト」を実施している。

このコンテストは、「商業・金融部門」「工業・公益部門」「サービス部門」「コールセンター等電話対応専門部門」の4つの部門に分かれて実施される。エントリーした企業・事業所に対しては、ユーザ協会のスタッフが「仮のお客さま」となって、7月下旬～9月中旬のある日に予告なしに電話をかける。スタッフは、事前に設定したスクリプトに基づいて会話を進める。その様子を録音して、部門ごとに専門家5名に

よる審査委員会が審査。100点満点で評価を行う。ある日突然かかってくる電話への対応だけに、日ごろの取り組みの真価が問われるのだ。

審査結果のフィードバックは 改善点が理解できる

コンテストの審査基準はコンクールと同様で、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)の審査が行われる。また、対応内容に加え、機械受付や保留音など電話対応全体を、お客さまの立場で審査する。このような審査を経て、最優秀企業を含めた各部門上位5社の表彰企業が決定する。

審査結果は、対応模様のCDとともに「報告書」「審査結果」にまとめられ、エントリーした各企業・事業

所の責任者へフィードバックされる。「審査結果」には自社が参加企業中で何位なのか、部門内のランキングが記載され、また、「報告書」には電話対応についてのコメントも添付されているから、どのような点を改善すべきかが理解できる。各企業はこれを電話対応サービスの向上、CS(顧客満足)経営の指針として活用できる。

企業を取り巻く厳しい経済状況やICT(情報通信技術)化の進展の中でも、CS向上の核として電話対応の重要性はますます高まっている。多くの企業が「企業電話対応コンテスト」を通して、より高いレベルの対応品質を実現することが期待される。

参加709事業所の中から選ばれた
各部門の最優秀賞受賞企業の
インタビューは次のページ！

■ 各部門最優秀賞 受賞企業のご紹介

工業・公益部門

アストラゼネカ株式会社 医薬情報部
メディカルインフォメーションセンター



会社概要

アストラゼネカ株式会社

本社：大阪市北区大淀中1-1-88
梅田スカイビルタワーイースト
発 足：2000年(設立1975年)
代 表 者：代表取締役社長 加藤益弘
従 業 員：約3,000名(2010年4月1日現在)
事業内容：医療用医薬品の開発、製造及び販売



後藤加奈実さん



諏訪由美さん



受賞企業の 喜びの声

●最優秀賞受賞のご感想は？

最優秀賞はハードルが高いと聞いていたの
で、受賞できて夢のような気分です。日ごろ
の電話対応の取り組みが評価されたことは、私たち全員にとって
大きな喜びです。受賞を糧に、さらに高いレベルをめざして努力
したいと思います。

●コンテストの電話を受けたときのお気持ちは？

「もしかしたらコンテストの電話かも」とは思いましたが、あくま
でもお客さまとしての電話でしたから確証はありませんでした。
特別なことをするのではなく、普段どおりの対応をしたことがよ
かったのだと思います。

●日頃の電話対応で心がけていることは？

電話の多くは、患者や医療従事者の方からの相談や問い合わせで
す。そうした方々が不安に思ったり困られていることを、少しで
も早く解決できるように、じっくりとお話を聞いて適切に対処す
るよう努力しています。また、過去の対応の記録を確認して、ど
うしたらもっと良い対応ができるのかを常に考えるようにしてい
ます。

●企業の電話対応にとって必要なことは何だとお考えですか？

電話対応の部署は、お客さまの声を直接聞く数少ない部署だけに、
責任は重大です。電話を受けている人だけでなく、周囲も万全の
サポートをして、チームとしてお客さまに向き合うことが重要で
はないかと思っています。

サービス部門

福岡運輸株式会社 仙台営業所



会社概要

福岡運輸株式会社

本社：福岡県福岡市博多区空港前2-2-26
設 立：1943年
代 表 者：代表取締役社長 島田 隆士
従 業 員：約375名(2010年3月現在)
事業内容：貨物自動車運送、貨物運送取扱、倉庫業、自
動車整備



加藤綾子さん



受賞企業の 喜びの声

●最優秀賞受賞のご感想は？

7年前に最優秀賞に選ばれましたが、まさか
今回もいただけたと思っていなかったの
で、とても驚いています。お客さまに対するサービスという点で、日
ごろから電話対応に心を砕いているだけに、こんなに素晴らしい
賞を獲得できて光栄に思います。

●コンテストの電話を受けたときのお気持ちは？

主要荷主のお客さまからのご紹介ということでしたので、最初は
コンテストの電話であることはまったくわかりませんでした。通
常通りの対応を心がけているうちに、「もしかして……」とも思
いましたが、慌てずに平常心で対応するようにしました。

●日頃の電話対応で心がけていることは？

笑顔での対応を常に意識しています。こちらの顔は見えなくても、
お客さまには必ず伝わります。ですから、口角を上げて、背筋を伸
ばして電話を取ることを徹底しています。もちろんその前提とし
て、迅速で、正確な対応を心がけるのは当然のことです。電話対応
コンテストは、普段の対応ぶりがそのまま評価されるので、対応ス
キルの向上に大きく役立っています。

●企業の電話対応にとって必要なことは何だとお考えですか？

競合他社との競争の中から、どうすれば自分たちの会社を選んで
リピーターになっていただけるのかを常に考え、それを実現する
電話対応に取り組むことだと思います。私たちも、今回の受賞を
きっかけに、お客さまにより近づいた対応を意識して、さらに努力
を続けたいと考えています。

コールセンター等
電話応対専門部門

グラクソ・スミスクライン株式会社
カスタマー・ケア・センター



最優秀賞

会社概要

グラクソ・スミスクライン株式会社

本社：東京都渋谷区千駄ヶ谷4-6-15 GSKビル
設立：1953年
代表者：代表取締役会長 マーク・デュノワイエ
代表取締役社長 フィリップ・フォシェ
従業員：約3,400人
事業内容：医療用医薬品、一般用医薬品、トイレタリー製品の研究開発、輸入、製造、販売



岡部やよいさん



受賞企業の
喜びの声

●最優秀賞受賞のご感想は？

第12回では工業・公益部門で最優秀賞を受賞しましたが、日々コールセンター業務に携わっているだけに、今度はぜひ「コールセンター等電話応対専門部門」で最優秀賞を獲得したいと願い、努力を重ねてきました。その願いが現実のものとなって、とてもうれしく思います。

●コンテストの電話を受けたときのお気持ちは？

よくあるお問い合わせだと思い、まったく気づきませんでした。当社が展開している子宮頸ガン予防ワクチンに関するお問い合わせでしたが、他のお客さまからの電話と同様に、わかりやすく、ていねいにお答えしました。

●日頃の電話応対で心がけていることは？

電話応対は常に進化するものだと思います。いつも同じ電話応対をしていては、お客さまにご満足いただくことはできません。「The customers is always right! (お客さまはいつも正しい)」ということを忘れずに、お客さまへの感謝の気持ちを持ちながら、一つひとつの電話に心を込めて応対しています。そのためにはスキルアップも重要なので、コンクールやコンテストへの参加、もしもし検定の導入をはじめ、さまざまな形で教育・研修を行っています。

●企業の電話応対にとって必要なことは何だとお考えですか？

企業が掲げている目標やビジョンを全社員が共有し、電話応対者全員が理解すること。それを一貫性のある応対によって表現して、お客さまにお伝えしていくことだと思います。

●「第14回企業電話応対コンテスト」審査結果一覧

部門	参加数	賞	都道府県名	企業名
商業・金融部門	263件	最優秀賞	—	該当企業なし
		優秀賞	千葉	三井住友海上火災保険株式会社 千葉損害サポート部
		優良賞	三重	三井住友海上火災保険株式会社 中部損害サポート第二部
		優良賞	神奈川	株式会社ファンケル ファンケル美容相談室
		優良賞	大阪	日興コーディアル証券株式会社 フロントサービスセンター 大阪サービスセンター
工業・公益部門	153件	最優秀賞	大阪	アストラゼネカ株式会社 医薬情報部 メディカルインフォメーションセンター
		優秀賞	東京	旭硝子株式会社 AGCガラスカンパニー AGCカスタマーセンター
		優良賞	熊本	株式会社ハートウェル 熊本店
		優良賞	三重	中部電力株式会社 伊勢営業所 営業課
		優良賞	三重	中部電力株式会社 伊勢営業所 配電課

部門	参加数	賞	都道府県名	企業名
サービス部門	136件	最優秀賞	宮城	福岡運輸株式会社 仙台営業所
		優秀賞	福島	日本ベクトン・ディッキンソン株式会社 お客様情報センター
		優良賞	福岡	北九州予備校 テスト課
		優良賞	山形	株式会社トヨタレンタリース山形 庄内空港店
		優良賞	山形	株式会社トヨタレンタリース山形 寒河江店
コールセンター等電話応対専門部門	157件	最優秀賞	東京	グラクソ・スミスクライン株式会社 カスタマー・ケア・センター
		優秀賞	大阪	アストラゼネカ株式会社 医薬情報部 メディカルインフォメーションセンター
		優良賞	千葉	キャノンマーケティングジャパン株式会社 BtoBコンタクトセンター キャノンMJロイヤルカスタマーグループ
		優良賞	大阪	アコム株式会社 西日本支社 コンタクトセンター部 第一コールセンター
		優良賞	東京	オルビス株式会社 CRM統括 カスタマーコミュニケーション部