

第15回

企業電話対応コンテスト 成績発表会



商業・金融部門

SMBC日興証券株式会社
フロントサービスセンター(東京)

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(大阪)

サービス部門

佐川急便株式会社 九州支社
大分サポートセンター(大分)



コールセンター等
電話対応専門部門

SMBC日興証券株式会社
お客様サービスセンター
日興コンタクトセンター(沖縄)

電話対応に関する企業の取り組みとその成果を表彰する「企業電話対応コンテスト」が今年も実施された。その結果が「電話対応コンクール」の表彰式で発表され、4部門4社に最優秀賞が贈られた。

「第50回電話対応コンクール全国大会」と同じ会場内、「第15回企業電話対応コンテスト」の4部門の最優秀企業4社の表彰式が行われた。

1997年に始まり、今年で15回目を数える「企業電話対応コンテスト」は、個人を表彰する「電話対応コンクール」とは異なり、企業を表彰するものだ。お客様を装った審査委員が予告なしに電話をかけ、誰が

電話口に出ようとも、その時に出た対応者の対応によって審査する。

審査は、その模様を録音したテープを部門ごとに異なる5人の審査員が客観的に数値化し、100点満点で評価する。

今回も昨年7月下旬から9月中旬にかけて、「商業・金融」部門118件、「工業・公益」部門145件、「サービス」部門163件、「コールセンター等電話対応専門」部門135件の計561

件の電話対応の現場に“運命の電話”が掛けられた。不意にかかってくる1本の電話だけで全てが評価されるのだから、文字通り「企業の普段の電話対応」が厳正に試される。そうした結果に基づき、上記の最優秀企業を含め、部門ごとに上位5社が表彰されている。

特筆すべきは、「企業電話対応コンテスト」に参加した企業・部門には、その電話対応の模様を録音

したCDとともに、審査結果と報告書が送られてくることだ。審査結果には自社が参加企業中、何位だったのかが、また、報告書にはその対応を分析したコメントが載っている。利害関係が生じることもあるお客様からは普段なかなか聞けない“素の評価”が、コンテストへの参加によって聞けることは、企業にとっては非常に有意義なことではないだろうか。

“企業の顔”としてお客様と初めて接することの多い電話対応部門は、CS上、極めて重要な役割を担っている。しかし、その割には社内的にはなかなか価値が認められにくい面もある。受賞企業にとってはその存在が改めて高く評価され、スタッフにおいても新たなモチベーションアップにつながるの間違いない。次回16回目の「企業電話対応コンテスト」には、さらなる多くの企業がチャレンジすることを期待したい。

コンテストの審査基準

- ①最初の印象(初期対応)…5点
すぐに電話に出たか、取り次ぎ、社名の名乗り、挨拶、相手もしくは用件の確認
- ②基本対応スキル……………20点
声の大きさ・話すスピード、発声・発音・歯切れのよさ、声の表情、敬語、応対用語、相づち、話し癖・馴れ馴れしさ
- ③コミュニケーションスキル…20点
要点把握、説明力、傾聴態度・質問力、処理の仕方、積極性・迅速性
- ④情報・サービスの提供…20点
目的達成度、丁寧な応対、感謝の気持ち、信頼性、好感度、情報提供力・業務知識、企業アピール力、自然なセールストーク
- ⑤最後の印象……………5点
終わりの挨拶、担当者の名乗り、周囲の音、受話器の扱い、会社への印象、通話時間
- ⑥全体評価……………30点
会社への印象、事務的でなく相手の気持ちをふまえた「思いやり」がある応対か、項目評価以外で心をつかむ愛がある応対か



壇上の表彰者たち。

第15回企業電話対応コンテスト審査結果

部門	賞	所属支部	企業名
商業・金融部門	最優秀賞	東京	SMBC日興証券株式会社 フロントサービスセンター
	優秀賞	東京	株式会社SBI証券 コールセンター
	優良賞	神奈川	アコム株式会社 東日本営業部コールセンター 第一コールセンター
	優良賞	東京	アメリカンホーム保険会社 傷害・火災保険金サービス部 火災・新種保険金サービスセンター
	優良賞	東京	SMBC日興証券株式会社 フロントサービスセンター 池袋サービスセンター
工業・公益部門	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	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
	優良賞	東京	テルモ株式会社 テルモ・コールセンター
	優良賞	三重	中部電力株式会社 鈴鹿営業所営業課
	優良賞	兵庫	株式会社ノーリツ お客さま相談センター
サービス部門	最優秀賞	大分	佐川急便株式会社 九州支社大分サポートセンター
	優秀賞	鹿児島	株式会社ディック学園 鹿児島校
	優良賞	福岡	佐川急便株式会社 九州支社CSソリューションセンター
	優良賞	宮城	株式会社トヨタレンタリース宮城 気仙沼田中前店
	優良賞	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
コールセンター等 電話対応専門部門	最優秀賞	沖縄	SMBC日興証券株式会社 お客様サービスセンター 日興コンタクトセンター
	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	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
	優良賞	東京	ジョンソン・エンド・ジョンソン株式会社 ビジョンケアカンパニーカスタマーサービス部コールセンター
	優良賞	東京	SMBC日興証券株式会社 お客様サービスセンター 日興コンタクトセンター

各部門最優秀賞



SMBC日興証券株式会社
フロントサービスセンター

フロントサービスセンター 部長 稲田 英樹氏

お客様目線でのチェックで いつも鍛えられています

今回2部門で最優秀賞を同時受賞したSMBC日興証券。同社は過去に優秀賞を何度か獲得しているが、最優秀賞は初受賞。念願の頂点に立ったことで喜びはまた格別ようだ。

●フロントサービスセンターの主な業務

「国内に109ある支店の代表電話を受ける部署で、東京、大阪、名古屋の3センターで120名ほどのオペレーターがいます。注文を受け付け、諸手続きを行う等、お客様に対応するフロント的な役割を果たしています。受け付けた電話のうち8割以上はセンターでお客様のご用件が完結しています」。

●企業電話対応コンテストへ参加する理由

「実は毎年、『電話対応コンクール』にも社員が参

加しています。ただ、こちらのコンテストで最優秀賞を受賞できたことは、普段の対応を評価いただいたという点で意義深いものです。コンテストの場合は職場に直にかかってくるわけですから、緊張感のある実戦の場です。そこで高い評価をいただき、喜びはひとしおです。お客様目線で実際の対応をチェックしてもらえ、コンクールの存在は、とても有難い。今後も対応の最後に『ありがとう』とお客様におっしゃっていただけるように頑張ります」。

会社概要

本 社
東京都千代田区丸の内3-3-1
設 立
2009年6月15日
代 表 者
代表取締役社長 渡邊 英二
従業員数
7,476人(2011年9月30日現在) ※SMBC日興証券単体
事業内容
証券業務



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

メディカルインフォメーションセンター長 堀切 睦夫氏 (写真左)

スタッフ 大和 加奈実氏 (写真右)

電話対応の品質向上が わが社の安心感につながります

メディカルインフォメーションセンターは自社の薬について、主に薬剤師や医師から問い合わせを受ける部署だ。まれに患者さん自身が電話をかけてくることもあり、高度な専門知識に加え、誠実な対応も欠かせない。

●普段の対応業務で注意している点

「お医者さんとお話をしている、その向こう側にいつも患者さんの姿を思い浮かべ、そこに言葉が届くように対応しています」(大和氏)。

●企業電話対応コンテストに参加する理由

「製薬会社の仕事というと、一般的には、営業スタッフが病院を訪ねて薬剤師の方等に薬の説明をする姿を想像されるでしょう。コールセンターの存在

自体、それほど認知されていないと思います。昨年、今年とこの賞を連続受賞したことで、社内外にアピールすることができたのではないのでしょうか。扱う製品は皆様の健康に直接関わるものですから、電話対応の高い品質はそのまま会社への信頼感や安心感につながります。そのような意味でも、最優秀賞受賞は非常に大きな意義があると考えています」(堀切氏)。

会社概要

本 社
大阪府大阪市北区大淀中1-1-88 梅田スカイビルタワーイースト
設 立
1975年4月11日
代 表 者
代表取締役社長 ポール・ハドソン
従業員数
約3,100名(2011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

受賞企業のご紹介



佐川急便株式会社
九州支社大分サポートセンター

係長 井上 隆二氏 (写真左)

係長 岡田 圭亮氏 (写真右)

企業としてのコンテスト最優秀賞受賞は
コンクールに勝る喜びです

会社概要	
本社	京都府京都市南区上鳥羽角田町68番地
設立	1965年11月24日
代表者	代表取締役社長 平間 正一
従業員数	48,751人(2011年3月現在)
事業内容	宅配便等、各種輸送にかかわる事業

集荷依頼の電話から、お届け時間の問い合わせ等、電話対応がなければ成り立たない宅配会社。佐川急便ではこれまで集荷依頼を除き、店頭で接客をしながらこれらの電話に対応していた。それを切り離し、専任のオペレーターが対応するのが大分サポートセンターだ。

●コンテスト最優秀企業を受賞した感想

「電話対応を専門に行うこのサポートセンターは、より誠実で細かな電話対応を行うために設立されました。世の中の多くの皆さんはこの横縞のユニフォームを見ると、屋外で働くドライバーばかりをイメージされると思いますが、この受賞で、電話でお客様対応するカスタマーサービス課員の重要性が新たに認識されると思います」(井上氏)。

●電話対応教育への取り組み等

「我が社は、電話対応に対し全社的に様々な形で取り組んでいます。今回の『電話対応コンクール全国大会』にも、いち企業としては最多となる8名が出場したことも、その現れではないでしょうか。私自身、過去に電話対応コンクールの地区大会にも出場した経験がありますが、このコンテスト受賞は違った意味で本当に喜ばしいことです」(岡田氏)。



SMBC日興証券株式会社
お客様サービスセンター 日興コンタクトセンター

お客様サービスセンター 部長 名倉 真弓氏

念願の最優秀賞受賞で
さらなる顧客満足度を目指します

会社概要	
本社	東京都千代田区丸の内3-3-1
設立	2009年6月15日
代表者	代表取締役社長 渡邊 英二
従業員数	7,476人(2011年9月30日現在) ※SMBC日興証券単体
事業内容	証券業務

お客様サービスセンターは、同社へ全国から入るフリーダイヤルを受けるコールセンターだ。これから投資を始めようというお客様からの問い合わせが多く、疑問に答えるための幅広い業務知識と心のこもった対応が求められている。

●証券会社における電話対応

「証券会社は営業店の対面コンサルティングが中心ですが、会社のお問い合わせ窓口として、初めてのお客様でも分かりやすく安心していただけるご案内を心がけています。会話の中でお客様のニーズを汲み取り営業担当者と共に共有することで、お客様によりご満足いただけるよう対応しています」。

●コンテスト最優秀企業を受賞した感想

「一人でも多くのお客様とコンタクトを取って、わが社のファンになっていただく。そのためには心のこもった対応が不可欠です。それを今回、評価していただけたのではないのでしょうか。念願だった最優秀賞をいただいたことは、今後、より高い顧客満足度を目指すためのいい励みになります」。



今だからこそ大切にしたい

資格取得

日本電信電話ユーザ協会の電話対応教育！

ユーザ協会による電話対応教育の施策

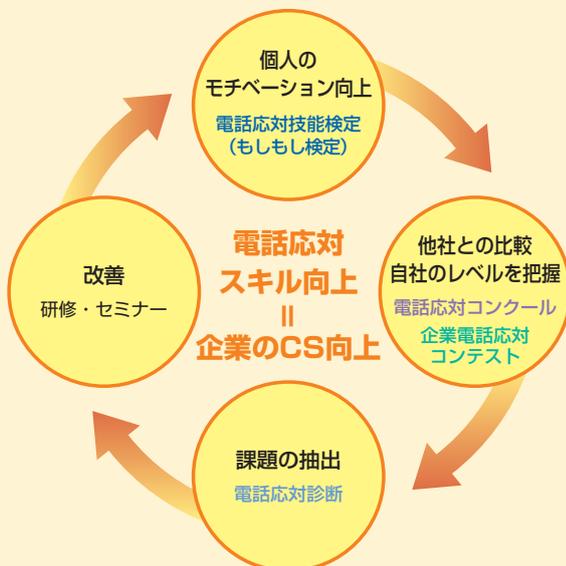
技術や商品による企業の差別化が難しくなったといわれる今の時代に、クローズアップされているのがCS(顧客満足)の向上だ。そのため、企業における電話対応教育の重要性は非常に高まっている。

日本電信電話ユーザ協会は、企業のこのようなニーズに対応する効果的な電話対応教育の場を様々な形で提供している。資格としては、企業内において電話対応のエキスパートを養成する「電話対応技能検定(もしもし検定)」がある。また、毎年実施される「電話対応コンクール」と「企業電話対応コンテスト」は、それぞれのレベルを客観的に評価でき、その競技等に参加すること自体がスキルアップの大きなきっかけにもなる。

また、「電話対応技能検定(もしもし検定)」「電話対応コンクール」「企業電話対応コンテスト」「電話対応診断」等は、当協会の一貫した電話対応教育の考えに基づき、教育の効果を高めている。

日常的な改善への取り組みが大切

また、各企業の電話対応のスキルを専門家が診断する「電話対応診断」、契約講師の派遣や専門講師によるセミナー・研修会の実施等、その事業は多岐に渡る。こうした教育事業を活用し、下図のような改善のサイクルを回していけば、企業のCSは格段に向上するはずだ。



電話対応技能検定(もしもし検定)

電話対応のエキスパートとして即戦力となり得るチームリーダーを育成

「電話対応技能検定(もしもし検定)」は、「お客様に喜ばれるビジネス電話対応」の実現、電話対応のエキスパートとして即戦力になり得る社内の指導者の育成を目的とした検定制度。電話を受ける、かける等の電話対応やビジネスマナー、日本語の基本知識等の従来型の「電話対応教育」に加え、場面や人によって臨機応変に対応することができるコミュニケーション能力を養い、電話対応に生かしていく「新しいコミュニケーション教育」を実施している。

検定概要

3級～1級に分かれており、いずれの受験クラスでも、それぞれの講座を受講いただき、その卒業試験として検定試験を行います。

3級 (初級)	ビジネス電話を行うためのコミュニケーションの基礎能力を有する。(授業時間数 15時間以上)
2級 (中級)	ビジネス電話を行うためのコミュニケーションの応用能力を有する。(授業時間数 15時間以上)
1級 (上級)	ビジネス電話を行うための社内の指導者として高度な実践能力および指導能力を有する。(授業時間数 15時間以上)
指導者級 (S級)	電話対応に関する高度な知識、技能を有し、本検定の実施にあたっては、指導官や試験官などの役割を果たす。(授業時間数 25時間以上)

※基本的に3級から順に受講・受験していただきます。ただし当協会が認定した方に関しては2級からの受験を認めます。その場合も必修科目は受講していただきます。また、1級合格者で指導経験5年以上の実績がある方は指導者級を受験できます。

申込方法

【3級～1級を受検希望の方】

お申し込みは各実施機関にて受け付けています。勤務先やお住まいの地域の実施機関にお問い合わせください。複数の受検者がいる場合は、企業ごとに講習及び検定試験の実施が可能です。詳しくは各実施機関にお問い合わせください。

<http://www.jtua.or.jp/activities/moshimoshi/organization/index.htm>

検定料&検定月

級(段階別)	検定料	試験実施日
3級	5,250円	1, 3, 5, 7, 9, 11月の第1水曜日*
2級	6,300円	2, 6, 8, 12月の第1水曜日*
1級	7,350円	4, 10月の第1水曜日*
指導者級	10,500円	ホームページにてお知らせします。

※講座の受講料は別途必要です。※第1水曜日が祝日の場合、第2水曜日に行われます。

電話対応技能検定(もしもし検定)

<http://www.jtua.or.jp/activities/moshimoshi/index.htm>

電話対応コンクール

顧客満足向上を目指し電話対応技能を競う

「電話対応コンクール」は、正しく美しい日本語を守り伝えると共に、企業の電話対応サービスとトーク技術のレベルアップを図る目的で毎年実施されているものだ。

コンクール概要

設定された場面の中で電話対応を行います。営業マインドが試される競技問題に取り組み、電話対応サービスの技能を競い合います。

申込方法

全国大会は、地区大会（予選）で成績上位の方が参加できます。地区大会（予選）はどなたでも参加できます。地区大会（予選）への参加を希望される方は、競技問題の発表後、各支部ホームページ又は以下のURLの「支部情報」から各地区大会情報をご確認いただき、お申し込みください。

※2012年度の競技問題の発表は4月を予定しています。
<http://www.jtua.or.jp/region/index.htm>

【全国大会までのスケジュール】



参加料

料金 10,000円(会員は無料)

表彰等

入賞者は優勝1名、準優勝1名、優秀賞10名です。なお、優勝者には総務大臣賞が授与されます。また、入賞者12名以外の出場者には、優良賞が授与されます。優勝者及び準優勝者には「電話対応技能検定2級」、出場者には「電話対応技能検定3級」が付与されます。

2012年度 第51回電話対応コンクール全国大会は沖縄県で開催の予定です。ふるってご参加ください。

企業電話対応コンテスト

職場の電話対応レベルを客観的に評価

ビジネスの世界では、お客様の電話を社員の誰が受けようと、その時電話に出た人の対応で会社全体が評価される。だが、そうした中で会社全体の電話対応レベルを把握する手段は意外に少ない。

企業電話対応コンテストは、部署や会社単位で参加することができ、社員全員のレベルアップにつながる効果が期待できる。また、参加企業間での順位がレポートで報告されることから、同業他社との比較ができる。

コンテスト概要

専門スタッフが「仮のお客様」となって予告なしに電話をかけ、その際の電話対応を録音し、専門家が客観的に数値化して評価します。普段の電話対応スキルが試されるものとなります。

申込部門

- 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

申込方法

ホームページよりお申し込みください。複数の部署(セクション)での参加も可能です。

※2012年度は5月よりお申し込み受付の予定です。

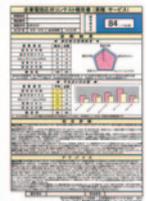
<http://www.jtua.or.jp/activities/contest/index.htm>

参加料

料金 31,500円(会員価格10,500円)

評価報告書

評価報告書として順位とともに、改善のアドバイスと対応模様のCDをフィードバックするため、企業における電話対応サービス向上、CS経営の指針としてご活用ください。



電話対応診断

電話対応の専門家が貴社の電話対応を診断する。電話対応教育・企業のCS(顧客満足)経営の指針として活用できる。

電話対応診断概要

専門スタッフが仮のお客様となって予告なしに電話をかけ、その際の電話対応を録音し、診断します。5名の専門家が診断するAタイプと、貴社で録音したテープに対して専門家1名が診断するBタイプがあり、診断結果は、アドバイスをつけた報告書として提供します。また、申込責任者の方と事前に打ち合わせをした上で、診断します。

申込方法

ホームページよりお申し込みください。

<http://www.jtua.or.jp/activities/teacher-exam/teac2.htm>

診断料

	Aタイプ	Bタイプ
料金 (会員価格)	21,000円 (10,500円)	10,500円 (5,250円)