

# 第16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



**サービス部門**  
株式会社トヨタレンタリース山形  
米沢駅前店



**工業・公益部門**  
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



**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

企業として電話対応に取り組み、その成果を競う「企業電話対応コンテスト」は、今回で16回目。その成績発表会が「第51回 電話対応コンクール全国大会」の表彰式と併せて行われ、4部門4社に最優秀賞が贈られました。



「第16回 企業電話対応コンテスト」の成績発表会と、4部門の最優秀企業4社の表彰式が、「第51回 電話対応コンクール全国大会」と同じく沖縄コンベンションセンターで行われました。

「企業電話対応コンテスト」は1997年から始まり、今回で16回目を迎えました。個人の電話対応技術を競う「電話対応コンクール」に対し、

企業として電話対応技術を競う「企業電話対応コンテスト」は、いわば団体戦とも言えるでしょう。

審査方法として、お客様を装った専門スタッフがエントリー企業に予告なしで電話をかけ、その電話対応内容を審査します。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ですから、文字通り「企業の普通の電話対応」が厳正に試され

ることになります。審査自体は、その模様を録音して部門ごとに異なる5人の審査員が客観的に数値化し、100点満点で評価します。

審査結果は、電話対応を分析したコメント付きの報告書と電話対応の模様を録音したCDとともに、参加企業（事業所）の責任者に送られます。お客様から普段なかなか聞くことができない“素の評価”、そして“客観的な評

## 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、挨拶、取り次ぎ、相手もしくは用件の確認、社名の名乗り
②基本対応スキル	20点	声の大きさ・話すスピード、応対用語、発声・発音・歯切れの良さ、相づち、声の表情、話癖・馴れ馴れしさ、敬語
③コミュニケーションスキル	20点	要点把握、処理の仕方、説明力、積極性・迅速性、傾聴態度・質問力
④情報・サービスの提供	20点	目的達成度、情報提供力・業務知識、丁寧な対応、企業アピール力、感謝の気持ち、信頼性、自然なセールストーク、好感度
⑤最後の印象(総合評価)	5点	終わりの挨拶、受話器の扱い、担当者の名乗り、会社への印象、周囲の音、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踏まえた「思いやり」がある対応か、項目評価以外で心をつかむ愛がある対応か

価”がコンテストの参加によって聞けることは、電話対応技術の更なる向上に効果的なことではないでしょうか。

また、この審査を勝ち進み優秀な成績を残すためには、スタッフ一人ひとりが向上心を持って電話対応に取り組み、企業としても電話対応の重要性を認識し、全面的なバックアップをする必要があります。そうした取り組みは、電話対応スタッフ全ての底上げ、ひいてはCS向上につながることでしょう。

“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は、CS向上において極めて重要な役割を担っています。本コンテストに参加していただいた「商業・金融」部門108件、「工業・公益」部門58件、「サービス」部門140件、「コールセンター等電話対応専門」部門164件、計470件の企業（事業所）が、その重要性を物語っています。参加企業は電話対応への取り組みをCS向上として実感できるでしょうし、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ありません。次回17回目の「企業電話対応コンテスト」には、更にCS向上を目指す多くの企業に参加していただくことを心よりお待ちしております。

## 第16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	大阪	SMBC日興証券株式会社 フロントサービスセンター
	優秀	東京	アメリカンホーム保険会社 医療保険金サービス部 医療保険金第二サービスセンター
	優良	愛知	SMBC日興証券株式会社 フロントサービスセンター
	優良	埼玉	株式会社SBI証券 コールセンター
	優良	大阪	SMBC日興証券株式会社 フロントサービスセンター
工業・公益部門	最優秀	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	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	沖縄	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-沖縄サイト
	優良	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	石川	小松ガス株式会社 営業部 営業開発課
サービス部門	最優秀	山形	株式会社トヨタレンタリース山形 米沢駅前店
	優秀	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	福岡	株式会社サニクリーン九州 小倉営業所
	優良	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	宮城	温泉山荘 だいごんの花
コールセンター等電話対応専門部門	最優秀	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	沖縄	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-沖縄サイト
	優良	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	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
	優良	埼玉	株式会社SBI証券 コールセンター



# 各部門最優秀賞 受賞企業のご紹介

最優秀賞  
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



リテール事業推進  
担当補佐  
高岡 具永 氏



フロントサービスセンター  
部長  
柿澤 明子 氏

## 外部評価者による客観的な フィードバックが日々の指導に役立っています

フロントサービスセンターは、国内109支店の代表電話を受ける部署。お客様と対面で接する支店担当者に代わってご用件をお伺いするため、豊富な金融知識はもちろん、お客様の心情を慮る応答力が重要となる。支店社員との連携も重要で、気配りや思いやりが鍵となる。

### ●CS向上のための具体的な取り組み

「お客様に喜んでいただくことを主眼とした課題を毎月設定し、その目標を達成した上位オペレーターをMVPとして表彰しています。評価項目は生産性項目だけでなく、お客様からの『ありがとう』のお言葉もあります。普段から、どうしたらお客様から『ありがとう』をいただけるかを意識し、お客様のお話にじっくり耳を傾けることで、CS向上につなげたいと考えています」(柿澤氏)

### ●企業電話対応コンテストへの参加理由

「普段の業務と全く同じ状況で、客観的にお客様満足度を評価していただける貴重な機会だと思うからです。社内においてもCS評価を行っておりますが、外部の評価だからこそ気付きにつながるフィードバックもしていただき、日々の指導に役立てることが出来ます。直接お客様と接するオペレーターだけでなく、サポートスタッフも含め、全員が力を合わせて、お客様のご期待以上の対応を実現し、日興ファンを増やしていきたいです」(柿澤氏)

### 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 7,682人  
(2012年9月30日現在)  
※SMBC日興証券単体  
事業内容 証券業

最優秀賞  
サービス  
部門

株式会社トヨタレンタリース山形  
米沢駅前店



常務取締役  
管理本部・レンタル部担当  
土佐林 豊秀 氏



かみのやま温泉駅前店  
チーフスタッフ  
高橋 卓也 氏

## いい意味での競争意識が芽生え モチベーション向上につながっています

用途や利用頻度などレンタカーの利用は様々で、お客様の多岐にわたる電話に臨機応変に対応する必要があります。米沢駅前店をはじめ全14店舗が「お客様にうれしいを提供しよう」をスローガンに励んでいる。

### ●電話対応の位置づけ

「電話でのお問い合わせ、予約から店頭対応、車両の準備や状態の確認、そしてお帰りいただくまで一連のお客様対応がありますが、その最初の顧客接点としての電話対応を非常に重視しています。トヨタ自動車株式会社によるミステリーショッパーなど、グループを挙げて力を入れているんですよ」(土佐林氏)

### ●企業電話対応コンテストへの参加理由

「定型の評価はもちろん、感じの良い対応だったかといった質の部分も評価していただきたく、第12回から参加しています。過去に入賞経験がある店舗もあり、「次は自店が」と良い意味での競争意識が芽生え、モチベーションアップにつながっていますね。更に、社員採用の場でこの話をすると、志望者の目が輝く。良い人材の確保につながり、人材戦略の面にも効果がありました」(土佐林氏)

### 会社概要

本社  
山形県山形市鉄砲町  
2-14-27  
設立  
1967年7月4日  
代表者  
代表取締役社長  
鈴木 政康  
従業員数 95人  
(2012年11月30日現在)  
事業内容  
トヨタ車のレンタル、リース業

最優秀賞  
工業・公益  
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



カスタマー・オペレーションズ  
スーパーバイザー  
洞口 やよい 氏



フォン・レップ  
武藤 聡子 氏

## コンテストでいっそうの対応力向上を図り 対外的に誇れるセンターでありたい

カスタマー・ケア・センター(以下、CCC)は、自社の提供する薬剤について医師や薬剤師、患者、一般生活者から問い合わせを受ける部署として高度な専門知識はもちろん、不安を抱える患者を優しく包み込む誠実な対応が必須となる。

### ●独自のコミュニケーション方法論で不安を解決

「薬や病気に関して不安を抱えた患者さんに対し、聞かれたことにだけ答えるのでは充分ではありません。不安のもとについてのお話に耳を傾ける必要があります。そのお話を聞き出すためにも事務的な対応でなく、心を込めた対応のスキルが大切になります。弊社では『GSKスタイル』というコミュニケーションに関する方法論を定め、これの理解を徹底して指導しています」(洞口氏)

### ●企業電話対応コンテストへの参加理由

「客観的に電話対応を評価していただける良い機会だと考えるからです。弊社では、トップマネジメント自らが電話対応力の向上にコミットし、CCCで培った応答品質やスキルを全社に広めようとしています。社内の他部署から電話対応トレーニングの要請を受けることもありますね。コンテストなどを通していっそう対応力を磨き、対外的にも誇れるセンターとなるよう、これからも努力を続けます」(洞口氏)

### 会社概要

本社  
東京都渋谷区千駄ヶ谷  
4-6-15 GSKビル  
設立  
1953年8月18日  
代表者  
代表取締役社長  
フィリップ・フォシェ  
従業員数 3,700人  
(2011年12月31日現在)  
事業内容  
医療用医薬品、一般医薬品、  
トイレット製品の研究開発、  
輸入、製造、販売

最優秀賞  
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



執行役員  
二宮 由之 氏



お客様サービスセンター  
部長  
稲田 英樹 氏

## 評価基準に顧客満足度評価が加わり 弊社の理想によりいっそうリンクします

日興コンタクトセンターは、全社的なフリーダイヤルや、各種フォローコールを担当している部署。フリーダイヤルでは既存のお客様の他、新規のお客様からの電話も多い。投資経験の浅い人に対し、お客様目線でのきめ細かな対応が必要となる。

### ●受賞の感想と今後の取り組み

「昨年に続き2年連続で最優秀賞をいただくことができました。大変うれしく、また深く感謝しています。受賞できたのは、お客様のニーズに応えるため、きめ細やかな対応力を鍛える点に重点を置き、トレーニングを進めてきたからでしょう。今後も『お客様を中心に考え、より高い価値を提供する』という経営理念の下、『またあなたと話したい』と思っただけの電話対応を目指していきます」(稲田氏)

### ●企業電話対応コンテストへの参加理由

「業界を超えた電話対応技能を競う場として、また普段の対応を客観的に評価、分析していただける機会と考えたからです。お客様目線で実際の対応をチェックしてもらえる機会は、そうはありませんからね。また今回からコンテストの審査基準に顧客満足度評価が加えられましたが、いっそう、弊社が理想とする電話応答品質とリンクするようになったと考えています」(稲田氏)

### 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 7,682人  
(2012年9月30日現在)  
※SMBC日興証券単体  
事業内容 証券業

# 全てはCS向上のために

## 日本電信電話ユーザ協会の電話対応教育

資格取得

### 様々な電話対応教育でCS向上を支援

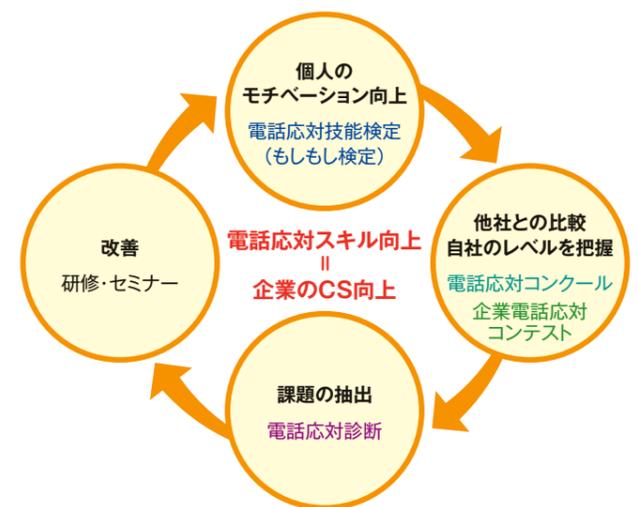
技術や商品による差別化が難しくなったといわれる昨今、新たな差別化の手法としてクローズアップされているのがCS（顧客満足）の向上です。そのため、企業における電話対応教育の重要性は非常に高まっています。

日本電信電話ユーザ協会では、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ご提供しています。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、更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なるでしょう。また、企業内における電話対応指導者の育成を目的とした検定制度である「電話対応技能検定(もしもし検定)」は、段階を踏んで講義を受講することで、必要な知識を習得しながらステップアップすることができます。

その他の電話対応教育を含め、当協会は一貫した電話対応教育の考えに基づき、教育の効果をよりいっそう高めるべく活動を続けています。

### 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・研修会の実施など、当協会の事業は多岐にわたります。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、CSは格段に向上することでしょう。



## 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、かけるなどの電話対応やビジネスマナー、日本語の基本知識などの従来型の「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ゆく「新しいコミュニケーション教育」を実施しています。

#### 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及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講できます。

#### 申込方法

##### 【3級～1級を受験希望の方】

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。複数の受験者がいる場合は、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/education/moshimoshi/entry.html>

#### 検定料と検定月

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。

※表記の金額はいずれも消費税込みです。  
※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/education/moshimoshi/>

個人で競う

## 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ともに、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しています。

#### 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または以下の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。

<http://www.jtua.or.jp/region/index.html>

※2013年度の競技問題の発表は4月を予定しています。

#### 【全国大会までのスケジュール】



#### 参加料

料金 3,150円(税込み)  
(会員は無料)

#### 表彰など

優勝者には総務大臣賞が授与されます。また、入賞者以外の出場者には、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。

2013年度 第52回電話対応コンクール全国大会は宮城県で開催の予定です。奮ってご参加ください。

企業で競う

## 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、その時に電話を受けた人の対応で会社全体が評価されてしまいます。そこで、社員全体の電話対応技術を客観的に見直し、課題を修正していくことが必要になります。

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ます。社員全体のレベルアップにつながる効果が期待できます。また、参加企業間での順位がレポートで報告されるので、他社との比較をすることもできます。

#### 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。

<http://www.jtua.or.jp/education/contest/>  
※2013年度は6月よりお申し込み受付の予定です。

#### 参加料

料金 13,650円(税込み)  
(会員は10,500円(税込み)) ※報告書希望の場合

#### 報告書

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をフィードバックいたしますので、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利用ください。



自社を知る

## 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します。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ます。

#### 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付きの報告書としてご提供します。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/cgi-bin/jtua/exam/form.cgi>

#### 診断料

	Aタイプ	Bタイプ
料金 (会員価格)	13,650円 (10,500円)	8,400円 (5,250円)

※表記の金額はいずれも消費税込みです。