

2020 年度 電話対応コンクール審査委員の方へ

この度は電話対応コンクールの審査をお引き受けいただき、誠にありがとうございます。

59回を数える「電話対応コンクール全国大会」は、電話対応業務に携わっている皆さんの大きな目標として成長して参りました。これも、ひとえに参加いただいた競技者の皆さん、それを支える企業の皆様、そして指導や審査に携わってこられた皆様のお力によるものと感謝申し上げます。コンクールの成否は、参加者、関係者の皆様に納得していただける公正で分かりやすい審査であったかどうかにかかっています。

今年度、皆様に審査をお願いするにあたり、ご留意いただきたい点を以下に記述しました。これらの内容を参考に、今年度のコンクール問題のねらい、内容等についてご理解いただいた上で、審査をしていただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

1. 審査について

コンクール問題に記載した「今年度の問題のねらい」を踏まえて、「審査項目」ごとに審査をしていただきます。今年度の問題は、取引内容について思い違いをしているお客様との対応をテーマとします。オンラインショップで注文いただいたお客様から取引内容と自分が思っていた内容に違いがあるとの電話を受け付けます。実は、それはお客様の思い違いに端を発しているのですが、競技者にはお客様の話をよく聴き、電話をかけてきた趣旨を把握した上で、取引内容についてお客様の捉え方に思い違いがあることに気づいていただけるように説明をしていただきます。また、お客様が望んでいることに応えるために、何ができるかを考えて対応していただきます。お客様のご要望に100%応えられるとは限りませんが、満足が得られる対応を目指してお客様に向き合う姿勢を考慮し審査してください。

会話の様々な展開を想定しながら取り組む過程が、日常の電話対応業務に必要な基本対応スキル、心配り、説明力など、競技者の電話対応力の向上につながります。

審査にあたっては、あまり細かい表現スキルにこだわり過ぎることなく、対応全体としてお客様に満足いただける内容であったかどうかを第一に審査をお願いいたします。

<今年度の問題のポイント>

- ①お客様の問い合わせ内容の真意を探る。
- ②お客様に正しく理解していただけるように説明をする。
- ③お客様のために何ができるかを考える。

2. 審査項目

以下の6項目で審査します。合計点は、100点です。

(1)最初の印象（初期対応）5点

第一声から本題に入るまでの印象をチェックする。

- ・社名等の名乗り、挨拶、取り次ぎ方、相手もしくは用件の確認等、電話の初期対応全体

(2)基本対応スキル 20点

語調、語感、間、言葉遣い等、自然な話し方であるかどうかをチェックする。

- ・声の大きさ、話すスピード、自然な抑揚、声の表情、声柄、間、発声、発音、歯切れのよさ、敬語、対応用語、相づち、口癖、場にあった表現の工夫等

(3)コミュニケーションスキル 20 点

傾聴力、共感力、手際、機転、説明の仕方等コミュニケーションスキルをチェックする。

- ・要点の把握、聴きとる力、訊きだす力、説明力、処理の仕方、手際の良さ等

(4)情報・サービスの提供 20 点

確かな情報、業務知識を持って、情報やサービスをお客様へ提供できたかチェックする。

- ・情報提供力、業務知識、信頼性、企業アピール力、自然なセールストーク等

(5)最後の印象 5 点

電話の最後（クロージング）、余韻効果をチェックする。

- ・終わりの挨拶、名乗り、大事なことの繰り返し、受話器の扱い、切った後に残る余韻、会社へのイメージ等

(6)全体評価 30 点

お客様の立場に立って、対応全体を通して満足できる対応であったかを評価する。

例えば

- ・親身になって対応していたか
- ・納得感のある説明であったか
- ・今後もこの会社と取り引きしたいと思うか
- ・「対応スキル」以外で全体として温かみのある感じの良い対応であったか

※参照：2020 年度全国大会審査表・・・別添

3.審査項目(6)全体評価の審査について

審査項目の(1)～(5)の評価が高いにもかかわらず、トータルとして良い印象を受けない対応があります。反対に、(1)～(5)の評価には問題があっても、好感の持てる対応もあります。それは、そこに(1)～(5)の評価とは別に、何か心を捉える満足感があるからです。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 30 点満点で評価してください。

4.模擬対応者への周知事項

模擬対応者への周知事項は「2020 年度電話対応コンクール模擬対応者の方へ」により周知していません。

5.その他

- (1)アクセントやなまりについては、特に聞き取りにくい場合や、言葉の意味が変わるといったことがなければ、審査の対象外とします。
- (2)言い淀みや言い間違い等については、そのこと自体を単純に減点するのではなく、適切にリカバリーができていくかどうかによって判断してください。

2020年度全国大会審査表

審査基準	①最初の印象 (初期対応) 5点	②基本対応 スキル 20点	③コミュニ ケーション スキル 20点	④情報・サー ビスの提供 20点	⑤最後の印象 5点	⑥全体評価 30点	合計点 100点
競技番号1	点	点	点	点	点	点	点
競技番号2	点	点	点	点	点	点	点
競技番号3	点	点	点	点	点	点	点
競技番号4	点	点	点	点	点	点	点
競技番号5	点	点	点	点	点	点	点