

2021 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。

60 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

今年度の問題は、ハウスクリーニングサービスの利用を検討しているお客様からの問い合わせ対応です。

競技者が所属する「株式会社ユーザークリーン」は、2021 年度の重点取り組みとして「新規お客様の獲得」、「リピーターの拡大」、「お客様満足の向上」に取り組んでいます。競技者には、お客様からの問い合わせに対して設定された内容に基づき説明していただきます。また、現在は、社内の販売促進施策としてセールスコンテストを実施しており、全社員一丸となってこの施策に取り組んでいます。競技者には、この機会を逃すことなく必要な情報を収集し、お客様に喜んでいただける提案を行っていただきます。

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、訊きだす力、説明力、心配りなど、競技者の電話対応力の向上につながると考えています。

審査にあたっては、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が、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して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わかりやすく説明する。
- ②提案に必要な情報を収集する。
- ③お客様に喜んでいただける提案をする。

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

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、0 点から 30 点の範囲で審査委員の裁量で加点してください。

例えば

- ・説明の仕方が要領よく、わかりやすかった。
- ・お客様から、必要な情報を上手に訊きだした。
- ・お客様に喜んでいただける提案であった。
- ・お客様から信頼を得られるような一言があった。
- ・今後もこの会社と取り引きしたいと思った。
- ・全体として温かみがあり、感じの良い対応であった。

※参照：2021 年度全国大会審査表・・・別添

3. 模擬対応者への周知事項

模擬対応者への周知事項は「2021 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。

4. 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。

2021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基本応対 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