



日本商工会議所 後援

4級以外の検定は既定の課程（研修）実施後に筆記試験と実技試験を行います。
※4級は筆記試験のみを行います。（研修不要）

級（段階別）	レベル
4級（入門級）	ビジネス電話に必要なコミュニケーションの基礎知識を有する。
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。
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。
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。
指導者級（S級）	電話応対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。

「コミュニケーションスキル」を
身につける資格があります。
電話応対技能検定（もしもし検定）は、
電話応対などのお客様対応のエキスパートとして、
また、あらゆるビジネスシーンにおいて必要な
コミュニケーション知識のスキルアップとして、
自分を磨くことのできる検定試験です。

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

東京都千代田区東神田2-6-9 アルテビル東神田Ⅱ 9階

0120-20-6660

TEL 03-5820-2071 FAX 03-5820-2072

テレコム・フォーラム 2023 2

令和5年2月1日（毎月1日発行）第42巻2号（通巻475号）
〒101-0031 東京都千代田区東神田2-6-9 アルテビル東神田Ⅱ 9F 電話03-5820-2071

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

テレコム・フォーラムの送付先変更等は各都道府県のユーザ協会支部までご連絡ください。 0120-206660

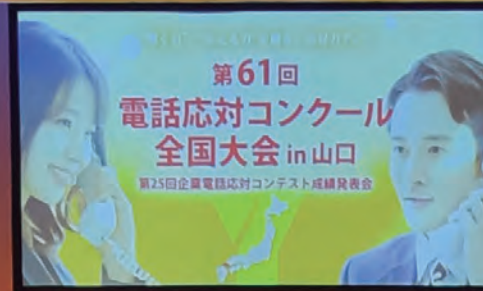
top management magazine Telecom Forum

テレコム・フォーラム

2

February 2023

第61回電話応対コンクール全国大会
第25回企業電話応対コンテスト成績発表会



“聴く力”“伝える力”を磨き、 応対力アップ

第61回 電話応対コンクール全国大会 in 山口

お客さまに満足いただき、社内の連携を円滑に行う電話応対の技能を競い合う

- 大会レポート
- 優勝（総務大臣賞）、準優勝、優秀賞
- 全国大会出場選手紹介
- 出場企業幹部が語る「コンクール参加の意義」



第25回 企業電話応対コンテスト成績発表

より優れた電話応対力を磨き、CS向上を実現している優秀企業を表彰

- 会長賞、理事長賞、優秀賞
- ゴールドランク企業、シルバーランク企業



第16回 電話応対技能検定委員会レポート

1年間の活動を総括し、今後の取り組みなどを議論



公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

マニュアル応対を超えた電話応対の検定に、
あなたもチャレンジしてみませんか？

詳しくはホームページへ！

<https://www.jtua.or.jp/>

第61回電話対応コンクール全国大会 第25回企業電話対応コンテスト成績発表会



第61回 電話対応コンクール 全国大会 in 山口

～大会テーマ～

“聴く力”、“伝える力”を磨き、応対力アップ

2022年11月18日(金)、“西の京”とも呼ばれる山口の地に全国から57名の出場選手が集結。旅行会社の営業担当として、お客さまからの電話を受けて同僚や上司へ取り次ぐ、チームプレイが重要となる電話対応の技能を競い合いました。

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会が主催する「第61回 電話対応コンクール全国大会」が、山口市の「KDDI維新ホール」で開催されました。今回は3年ぶりに集合形式の開催となり、新型コロナウイルス感染防止対策に万全を期して競技が行われました。会場では全国各都道府県で6,620名が参加した予選を勝ち抜いた57名が、普段から職場で磨き上げてきた技量を最大限に活かし、熱い戦いを繰り広げました。

今年度の問題は、外出中の担当者(役職者を含む)を指名する電話受付と外出中の担当者からの問い合わせ対応の二つの電話対応を行うものです。同僚や上司への電話の取り次ぎや同僚からの問い合わせといったやり取りは

職場でも日常的にあるもので、この対応をより良いチームプレイで的確に行うことで業務が円滑に進み、ひいてはお客さまの満足につながる重要なポイントにもなります。

「お客さまに満足いただける対応」および「社内の人との的確な対応」を目指し、参加選手は用件の聞き取り方、分かりやすい伝え方などの練習を重ね、本番の競技に臨みました。結果、実際の問い合わせに應對しているのと変わらないやり取りが見られ、真に迫ったその競技に応援席も自然と引き込まれた様子でした。

この大会模様はインターネットを通じて全国にライブ配信され、会場に出向けなかったたくさんの方々にも視聴していただきました。

全国から集まった代表57名が実力を披露!

これまでの練習の成果を披露する選手に向けて、観衆も心の中で応援の声をかけます。晩秋の1日、会場は熱気に包まれました。

[大会タイムスケジュール]

8:30～ ホール開場

コロナ感染症拡大防止のため、マスク着用の徹底と入場時の検温と消毒、リストバンドの確認を行いました。

9:30～ 開会式

元気良く自己紹介する選手を大きな拍手で出迎えました。また、主催者挨拶ののち、来賓の小関 浩幸 山口県商工労働部長、伊藤 和貴 山口市長、森林 正彰 西日本電信電話株式会社社長から祝辞をいただきました。

10:07～ 選手宣誓

競技に先立ち、選手を代表して地元山口県代表の伊藤 泰子さんが、中野 武夫 日本電信電話ユーザ協会会長を前に、競技への意気込みを宣言しました。

10:17～ 競技開始

選手は、ユーザートラベル山口支店の社員になりきって、心を込めた対応を行いました。

16:00～ 競技終了・最終審査

最終審査へ移ります。8名の審査委員は、最初の印象、基本応対スキル、コミュニケーションスキル、情報・サービスの提供、最後の印象、全体評価の6項目を基準として審査しました。

16:20～ ICTセミナー・開催地アトラクションなど

審査を待つ間、ステージ上ではICTセミナーや開催地・山口県のアトラクション、次回開催地である北海道からのメッセージなどが行われました。

17:05～ 企業電話対応コンテスト成績発表

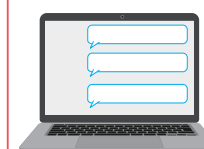
業務中の電話対応を客観的に評価し、表彰する企業電話対応コンテストの上位20社が発表されました。

17:30～ 表彰式

結果の発表に先立ち、中野 武夫会長が挨拶し選手をねぎらいました。さらに来賓の和久屋 聡 総務省中国総合通信局長が選手の健闘をたたえました。第25回企業電話対応コンテストの表彰に続き結果が発表され、優勝は広島県代表の寺内 里佳さん、準優勝は京都府代表の中原 由加里さんに決定しました。

応援 メッセージ

出場選手を応援する職場や地域の皆さんから、たくさんコメントが寄せられました。その一部を紹介します。



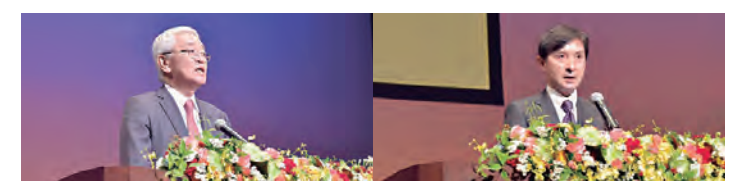
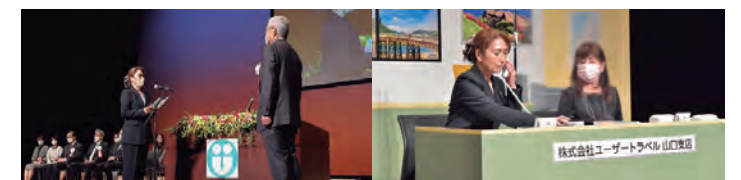
日頃の対応による鍛錬と、さらに磨きのかかった美声で、実力を存分に発揮されますように!陰ながら応援しています。

競技時間3分間、楽しんでやりきってね!やればできる!!! 応援してます☆☆☆

素敵なお声、優しい対応で会場がほんわかの場所でしょう。緊張を力に変えて、頑張ってください。応援しています!!

※個人情報保護のためコメントの一部を加工しています。

全国大会出場おめでとうございます!!全国大会でも、実力を十分に発揮されますように遠くから応援しています。頑張ってください!



アトラクションブース 開催地の山口は、歴史遺産や自然が多く残る観光都市です。会場のウェルカムボード、お土産を販売するブースなどがお祭りムードを盛り上げます。



Webで読もう
ユーザ協会 C30004



第61回 電話応対コンクール全国大会 受賞された皆さん、 おめでとうございます！

優勝された寺内 里佳さん(広島県代表)、準優勝の中原 由加里さん(京都府代表)、また、優秀賞受賞者の皆さんに喜びの声をうかがいました。



総務省中国総合通信局長 和久屋 聡氏から
総務大臣賞を授与



優勝
第61回 電話応対
コンクール

広島県代表 **寺内 里佳さん**
NTTビジネスソリューションズ株式会社
カスタマーサクセス部 カスタマーリレーション部門 広島ビジネスコールセンタ

要約力を磨くことが “聴く力”“伝える力”の向上につながりました

まさか自分が優勝できるとは、というのが率直な気持ちです。優秀賞を昨年度取らせていただき、昨年度以上の応対と結果を実現したいと意気込んで当日に臨みましたが、結果発表でなかなか名前が呼ばれず諦めかけていたところ、最高の結果となり本当に嬉しいです。

今回の課題は、旅行会社の社員として外出中の担当者宛にかかってきた電話を取り次ぐという設定でしたので、まず自分はどのような立ち位置で話を進めればよいかを考えることから始めました。電話を受けた自分が今できることを果たしたいと感じる半面、お客さまの話を深掘りし過ぎると時間がかかり、かえってご迷惑になるため、本当にやるべきことを見つけていく作業でした。

お話を聞き、要点をまとめ、しっかり伝えること、それぞれのバランスを調整することが必要でしたので、その点に苦労しました。もともと話の要約に苦手意識がありましたので、異なるシチュエーションでも適切で簡潔に要約できるように、センタの皆さんにも協力してもらい練習を重ねました。私のために時間を割き、たくさんのメッセージを送ってくれた職場の皆さんには感謝の気持ちでいっぱいです。今回電話応対コンクールに参加して学んだことを、ぜひ周囲の人たちに伝えていきたいです。



応対模様紹介

会社概要

会社名: NTTビジネスソリューションズ株式会社
設立: 2013年(平成25年)10月1日
本社所在地: 大阪府大阪市北区大深町3番1号
代表取締役社長: 上原 一郎
主な事業内容: ビジネスユーザーに対する情報通信システムの提案、構築、サポート業務など



準優勝
第61回 電話応対
コンクール

京都府代表 **中原 由加里さん**
サロンドロワイヤルコールセンター
(株式会社ティンクル)

お客さまからのお褒めの言葉で 応対が変わったことを実感

初めての全国大会で準優勝という思いもよらぬ結果でしたので、名前を呼ばれて驚きました。まず何よりも、練習や業務でさまざまなサポートをいただいた多くの方に心から感謝の気持ちを伝えたいです。

振り返ると、予選まではより多くの情報を伝えるための工夫をしていました。京都府大会の前には、改めて問題を読み込み、お客さまと社内担当者のために何をすべきか自分の役割を考え直しました。練習を繰り返す中で、不要な言葉が次々と削られて芯の通った応対に変化していると感じました。

今回の出場にあたっては、他地区の方の音声と自分の応対録音を聴き比べました。明るく温かい音声になるよう、名乗りも誰よりも元気に!と心がけました。

実務でもお客さまへの質問を柔らかく自然に聞こえるよう意識しました。大会前にはお客さまからお褒めの言葉をいただくことが増え、応対力の向上を実感しました。

本番は競技順が最終となり、ほかの方の競技が見られなかったのは残念ですが、自分の応対に集中できました。笑顔を準備して、明るい第一声が届けられたと思います。

今後はこの経験を、日々の業務に活かすとともに、より良い応対を考える努力を続けていきます。



応対模様紹介

会社概要

会社名: 株式会社ティンクル
設立: 2005年(平成17年)3月
本社所在地: 大阪府八尾市安中町1-1-29
代表取締役社長: 青山 繁樹
主な事業内容: 受注請負業(インバウンド、アウトバウンド、データ入力など)、酒類販売媒介業

優 秀 賞

東京都代表



江口 真由さん
株式会社帝国ホテル

競技を終えて、解放された安堵感と終わってしまった寂しさが入り混じった気持ちです。これまではコンクールのための応対で臨んでいましたが、今回は普段の仕事での応対を毎回より良くすることを目指し、そして普段どおりの応対で臨みました。

東京都代表



沼田 三枝さん
エステー株式会社

時に厳しく、時に優しく指導、サポートしてくださった部署の方々には感謝しかありません。それなしではやり遂げられなかったと思います。これらの経験によって、普段の応対も成長できたのではないかと感じています。

奈良県代表



柴山 順子さん
サロンドロワイヤルコールセンター(株式会社ティンクル)

全国大会参加は初めてです。コンクールに参加し、「人の話を良く聞くこと」について改めて考えさせられました。基本を大切に自分らしい応対を心がけます。参加にあたり、さまざまな支援を受けたすべての人に感謝を伝えたいです。

東京都代表



島袋 幸恵さん
みずほ証券株式会社

競技はあっという間に終わってしまい、実感がありませんが、コンクールに向けた練習などを通して学んだことは、自分にとって大きな財産になりました。お客さまも自分も幸せになれるような応対を目指してこれからも頑張りたいと思います。

鳥取県代表



高木 啓一さん
株式会社不二家システムセンター 鳥取事業所

要件をまとめる練習を重ねてきましたが、本番でその成果を出せてホッとしています。このコンクールへの参加が、日々の応対を振り返るきっかけにもなっていて、原点に立ち返るためにも役立っています。

愛知県代表



鶴見 夕美さん
株式会社M'sダイレクト

話を聞いて担当者に伝えるというのが今回のポイントでしたが、話を要約することが難しかったです。心が折れそうになることもありましたが、上司や同僚からの温かい言葉が励みになりました。この経験を活かして今後の業務に活用していきたいです。

山形県代表



高橋 恵理さん
株式会社ガオチャオエンジニアリング

受話器の向こうにいるお客さまを想うこと、これを常に意識して大会に臨みました。お客さまへの感謝を言葉に表せられるようになったという実感があり、これまで以上に丁寧な応対をするようになったことが一番の成果だと感じています。

長野県代表



原 和見さん
株式会社大和生物研究所

やり切ったという思いが強く、悔いなく終えることができ嬉しいです。コンクール出場を通して、顔が見えないゆえに話し方一つで相手への伝わり方が大きく変わってしまう、電話応対の難しさ、奥深さを再認識することができました。

石川県代表



西 幸恵さん
ヤマト運輸株式会社 北陸コールセンター

マイナス表現と早口なところが自分のウィークポイントだったので、全国大会出場に向けて改善を図りました。会社の皆がホームページにメッセージを書き込んでくれたり、たくさんの応援の言葉をかけてくれたりして、それを支えに頑張りました。

愛知県代表



田崎 愛子さん
佐川急便株式会社 中京支店 名東営業所

お客さまの気持ちを察して寄り添えるよう、声にしっかり耳を傾けることを心に留め多くの練習を積みました。そして、それらは普段の生活のすべてにも通ずることだと気づくことができました。

愛媛県代表



松下 祥子さん
株式会社ベネフィット・ワン

全国大会は2回目の出場です。会話の緩急や声の抑揚を意識して練習してきました。普段は電話応対が主なのですが、練習の成果が普段の応対にも活かされていると実感しています。支えてくれた職場の皆さんには感謝しかありません。

神奈川県代表



東 千尋さん
ダイキン工業株式会社 東日本コンタクトセンター

コンクールには4回参加し、全国大会は初めてでした。お客さまと社員、それぞれの相手との会話が自然なものになるよう意識して競技に臨みました。職場では、練習時間がとれるようにバックアップしていただき、大変感謝しています。

埼玉県代表



柳川 綾香さん
株式会社ブルーナコミュニケーションズ 川越オーダーレセプションセンター

終わった時に楽しかったと思うようにやってきて、その通り競技ができました。この挑戦の中で、言葉一つ違っただけで相手の取り方が異なってしまうことなどを改めて感じ、電話応対だけでなく、普段から話すことに責任を持つ自覚が生まれました。

山口県代表



藤本 かなえさん
佐川急便株式会社 中国支店 岩国営業所

全国大会出場のため、練習内容をいったんリセットして取り組みました。そうする中で普段の電話応対は早口になりがちという気づきがあり、ゆっくり確実に伝えることを意識するようになりました。今回の参加は人生の良い経験になったと感じています。

千葉県代表



小倉 輝大さん
株式会社千葉興業銀行

当初は参加に前向きになれなかったのですが、会社をはじめサポートしてくださった方々や、聞き役をしてくれた妻など、周りの方々のおかげで、やりきることができました。競技を終えた今は感謝の気持ちがおみあげできて泣きそうです。

福井県代表



高倉 友愛さん
すてこ株式会社

思ったより緊張することなく楽しくできました。講師の方からの助言を受けて、相手の方への思いや笑顔でいることなど自分らしさを見つめ直して臨んだ大会でした。仕事での応対でも、相手の持つ“間”に合わせ、傾聴できるようになったと感じています。

神奈川県代表



齋藤 ひかりさん
ダイキン工業株式会社 東日本コンタクトセンター

地区大会は5回、全国大会は初めての出場です。地区大会と違い、全国大会では設定のみでどのような質問が来るか分からなかったため、お客さまの要望をしっかりと聞くことに専念しました。職場の皆さんには、さまざまな面でフォローしていただき感謝しかありません。

大阪府代表



原田 由香さん
大同生命保険株式会社

練習では感情表現に力を入れ、日常生活でも笑顔でいることを心がけてきました。会社で普段接点のない方からも応援メッセージをいただいたり、職場でも手厚いサポートをしていただいたりと感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。

第61回 電話対応コンクール全国大会

出場選手紹介

予選を勝ち抜き全国大会の舞台に立った選手の皆さんに、競技を終えた感想と出場までの取り組みなどについてお話をいただきました。

北海道代表 竹田 香里さん  株式会社NTT東日本-南関東 テクニカルサービスセンター 北海道第二フロント 競技はやり残した感満載ですが、今後もお客さまへ響く対応を心がけます。	青森県代表 加藤 滯さん  株式会社エントリー 今までの練習の成果は出せたと思います。普段の対応を改めて引き締める良い機会になりました。	岩手県代表 古澤 綾子さん  損害保険ジャパン株式会社 北東北保険金サービス部 コンクールへの挑戦を通して、いろいろな人に支えられていることに気づけて良かったと感じています。	宮城県代表 小田川 梢さん  NTTコム エンジニアリング株式会社 二人三脚で挑戦してくれた担当者がいてくれたからこそ今があります。ありがとうございました。
秋田県代表 柿崎 みちるさん  株式会社ピー・アンド・エス 聴く力を課題として努力しましたが、まだまだでした…！でも大会は終始楽しめて嬉しかったです！	福島県代表 鴨田 雄介さん  株式会社NTT東日本サービス 福島フロントセンター 感情を込めるなど印象に残る対応を心がけました。職場の皆さんの協力があったからこそ来れました。	茨城県代表 田居 真道さん  佐川急便株式会社 東関東支店 茨城営業所 目標に向かって努力し、その成果を多くの人の前で悔いなく出せて、とても良い経験になりました。	栃木県代表 阿部 華奈さん  トヨタカローラ栃木株式会社 自分のスキルアップに役立つことを身につけられ、競技を終えやり切ったという思いです。
群馬県代表 唐澤 ひろみさん  株式会社コーポレーション宮澤 大勢の前での競技で力を出し切れませんでした。会社の全員に支えていただき感謝しています。	東京都代表 千葉 かおりさん  株式会社NTT東日本-南関東 テクニカルサービスセンター 東京第二フロント 自分の強みである相槌の入れ方や抑揚のつけ方を生かして頑張りたいと考えて練習してきました。	山梨県代表 雨宮 光咲さん  株式会社山梨中央銀行 声だけでの意思疎通の難しさを感じたコンクールへの挑戦でしたが、無事に終わって良かったです。	新潟県代表 大槻 史恵さん  株式会社頸城理工 住まいのリフォーム専門店アクト 特別なことではなく、普段通りお客さまの言うことをきちんと聞けば大丈夫と挑みました。
長野県代表 佐々木 友希さん  サン工業株式会社 結果よりも、上司と二人三脚での練習の成果を日々の対応に活かせるようになったことが嬉しいです。	富山県代表 芝田 尚子さん  損害保険ジャパン株式会社 北陸保険金サービス部 伝言を受けた後の復唱の重要性に改めて気づきました。温かい応援を受け精いっぱいできました。	岐阜県代表 竹田 莉奈さん  佐川急便株式会社 中京支店 岐阜営業所 お客さまの話を自分の言葉で伝えることを重点的に練習しました。職場の皆の応援に勇気をもらえた！	静岡県代表 海野 奈緒美さん  株式会社建設システム 正しく聞き取ることを意識し練習してきました。ホームページに寄せられた応援メッセージが励みになりました。
三重県代表 石井 真衣さん  株式会社シー・ティー・ワイ スクリプトの見直しと一緒に考えてくれるなど、会社の皆が協力的で、気持ちの支えになりました。	滋賀県代表 平山 政義さん  ダイキン工業株式会社 スキルでは勝てないと思い自然で温かみのある対応で挑み、緊張や不安を楽しむことができました。	大阪府代表 富浦 優也さん  三井住友カード株式会社 全国大会という貴重な機会をいただいたことへの感謝の気持ちを持って、楽しんで一生懸命に対応しました。	大阪府代表 金海 辰昇さん  ヤマトコンタクトサービス株式会社 関西マザーセンター 練習の成果を出し切れたと感じています。仕事でこうした対応を続けられるようにしていきたいです。
兵庫県代表 酒井 志保さん  佐川急便株式会社 関西支店 東神戸営業所 皆に聴かせるという意識ではなく、電話の向こうの一人のひととの対話であることを意識しました。	和歌山県代表 河口 真季さん  株式会社紀陽銀行 初挑戦だったので、競技が始まるまでは緊張でドキドキでしたが、競技は楽しくできました！	島根県代表 田中 理恵さん  株式会社イーウェル 結果はどうであれ、コンクールへの挑戦を通して、自分と向き合い、成長することができました。	岡山県代表 赤松 瑞恵さん  株式会社山田養蜂場 全国大会はスケールも大きく、リハーサル時からワクワクしっぱなしで、良い経験になりました。
山口県代表 伊藤 泰子さん  三井住友海上火災保険株式会社 山口保険金お支払センター 競技順が一番目だったので緊張しました。職場の皆さんには感謝の思いでいっぱいです。	徳島県代表 中原 正貴さん  株式会社阿波銀行 本店営業部 全力を出し切りました。お客さまに寄り添い短い言葉で伝えること、そして笑顔を意識しました。	香川県代表 住吉 結有さん  香川県民ホール指定管理者 穴吹エンタープライズ株式会社 メモを取って要約することがあまりうまくないので常に気をつけてきました。終わってホッとしています。	高知県代表 高橋 里奈さん  アニコム損害保険株式会社 別の言葉に言い換える訓練を続けてきました。会社の皆さんや講師の方には心から感謝しています。

福岡県代表 濱名 香織さん  SBI損害保険株式会社 コンクールに関わりがない上司を相手に練習するなど、よりリアルな対応を心がけました。	福岡県代表 松山 彩香さん  株式会社Open この挑戦は学ぶことが多く、そのおかげがお客さまからも良い反応をいただけるようになりました。	佐賀県代表 古賀 摩耶さん  SOMPOコミュニケーションズ株式会社 佐賀センター 自分の対応を変えたくて参加したのですが、職場での多くのサポートのおかげで目標を果たせました。
長崎県代表 山下 美保子さん  藤村薬品株式会社 佐世保支店 日常から相手のことをよく考え、よく聴く姿勢でいることの大切さをあらためて実感しました。	熊本県代表 田崎 敏子さん  佐川急便株式会社 南九州支店 阿蘇営業所 どのように練習すればよいのか試行錯誤の毎日でした。職場の皆さんには感謝の思いでいっぱいです。	大分県代表 廣瀬 夏芽さん  株式会社トキハ 広い客席を見た瞬間にこのステージを「楽しもう!!」という気持ちに切り替わり、緊張がほぐれ普段通りの対応ができました。
宮崎県代表 武吉 寛子さん  デル・テクノロジーズ株式会社 宮崎カスタマーセンター 大会に向けて練習を重ねたことで、お客さまに件件を結論から伝えることができるようになり、この大会での経験が普段の業務に活かしていると感じています。	鹿児島県代表 川崎 真理さん  株式会社プライムアシスタンス 鹿児島センター部 自分らしくできたので、今は清々しい気分です。チャレンジすることの大切さが実感できました。	沖縄県代表 比嘉 健四郎さん  SMBC日興証券株式会社 久しぶりの会場開催で緊張しました。何度も出場しているので、そろそろ後進に道を譲りたいです。

「第61回 電話対応コンクール全国大会」優勝者・準優勝者の競技音源配信中

日本電信電話ユーザ協会のホームページで、優勝した寺内 里佳さん、準優勝の中原 由加里さんの競技音源を配信しています。社内研修のお手本などにお役立てください。



“西の京”山口の地に 全国から57名の代表選手が集結。



『電話対応技能検定(もしもし検定) 1・2級公式問題集 2022年版』発売中！

『電話対応技能検定(もしもし検定)1・2級公式問題集 2022年版』が2022年6月10日に発売されました。2022年版は2021年に実施された1級・2級の試験問題をすべて収録しています。実技試験対策も充実しており、最新の出題傾向を知るために全受検者必携の一冊です。

書名：電話対応技能検定(もしもし検定)1・2級公式問題集 2022年版
 編者：公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 編
 定価：2,750円(税込)
 頁数：272ページ
 発売：2022年6月10日
 内容：2021年に実施された1級・2級試験(基本問題・記述問題・実技試験問題)をすべて収録
 購入は下記協会ホームページからお申込みください。

<https://www.jtua.or.jp/publishing/>

※会員の皆さまは「会員特典の紹介」ページより「もしもし検定公式テキスト・問題集」を合わせて税抜1万円以上ご購入いただくと、定価の2割引、送料無料の会員特典がございます。



2022年度 第61回 電話対応コンクール全国大会

出場企業幹部が語る「コンクール参加の意義」



代表取締役社長
三村 和馬氏

穴吹エンタープライズ株式会社

一人のスキルアップが社内全体を巡る好循環を創出

全国大会の本番は、出場した本人より私のほうが緊張しました。出場者の住吉さんは新人の頃から部下でしたので、このような全国大会に出場するほど成長した姿を見て、万感の思いが込み上げてきました。コンクールへの参加は、スタッフの応対品質の向上が目的でしたが、一人がスキルアップすると、その隣のスタッフも真似をしながら自然にスキルアップするというように、好循環が生まれていると感じています。指導においては「電話の向こうのお客さまは、どんな思いを持って言葉を発しているのだろう」とイメージすることを重視しています。お客さまの中には要望を上手く言葉にすることができず、もどかしく思っておられる方がいます。そういった場合にも、上手く言葉を引き出してあげられるような応対が理想だと考えています。



ジャパンクライアントソリューショングループ
サポートサービス エリアマネージャー
林田 匡史氏

デル・テクノロジーズ株式会社

より高いレベルの電話応対を知る絶好の機会

弊社では以前からお客さま応対についてトレーニングする機会を設けていましたが、それは社内の中だけのことでした。そのため、広く社会に通用する応対スキルを身につけてほしいと考え、今回、初参加させていただきました。やはり、日頃あまり知る機会のない他社の応対例を直接見聞きすることで、自社の認識の枠にとらわれず、より高いレベルの電話応対を知る機会として参加することに意義を感じています。実際、全国大会に出場された方々の応対は、とても参考になることが多いように感じられました。また、今回参加した社員はもちろん、同じ組織に所属するほかの社員にとっても参加社員の練習の共有、結果の周知を通して「より良いお客さま応対とは何か」を考える機会となり、自身のお客さま応対に活かしてほしいと思っています。



営業推進部
部長
佐久間 良二氏

トヨタカローラ栃木株式会社

コミュニケーション能力向上の一環として参加

スマホの普及が進み、SNSやメールの利用が増えるにしたがい、最近のコミュニケーションは文字によるものが多くなってきました。そのため、最近の若いスタッフの中には、電話によるコミュニケーションに不慣れな人が増えています。そこで、若手社員の電話の苦手意識をなくすこと、ワンランク上の電話応対スキル・知識の修得、コミュニケーション能力の向上を目的にコンクールに参加しています。普段のトレーニングについては、さまざまなケースを想定したロールプレイングを何度も実施しています。このほか、電話応対を各自がスマホで録音し、自分の声（話し方）が相手にどのように伝わっているかを客観的に聞くことから始め、敬語の間違いや口ぐせを認識して感じの良い応対を身につけるようにしています。

各地の地区大会を勝ち抜き、都道府県代表として全国大会に選手を送り出した企業は、どのような理由で参加を決めたのでしょうか。また、日々の応対品質向上のため、どのようなことに取り組んでいるのかなどについてうかがいました。



代表取締役
大友 進氏

株式会社ピー・アンド・エス

若い社員たちの経験の場としてとても有意義な大会

私たちの仕事は、薬局という限られた空間で行われています。そのため、異なる業種の方々と触れ合う機会が少なくなりがちです。このようなコンクールに参加することで他業種の方々と知り合うことにより刺激を受けてほしいと思っています。特に、新入社員の研修としてもとても有意義な機会になると思っています。毎年、過去の出場経験者が新人を指導してくれていますのでコミュニケーションにも役立っています。今年度は、15年前に参加した社員からの要望があり参加させていただき、全国大会への出場となりました。薬局には、病気を患ったり健康に不安をお持ちの方がいらっしゃいます。特に高齢者の方の来局も多いです。相手を思いやり、相手の気持ちを察する応対を心がけています。その経験が活かされればと思っています。



ダイレクトチャネル事業部
東京第二コンタクトセンター長
楠見 潤一氏

みずほ証券株式会社

経験豊富なレジェンドたちが初参加者たちを指導

応対品質の向上のため、スタッフの成長を加速させるためには、どうしてもモニタリングやフィードバックなどの内部評価だけでは限界があります。そのため、このようなコンクールに参加し、上位入賞者のレベルを肌で感じること、自身の評価（順位）を審査員の客観的な評価で知ることとはとても重要だと考えています。特にコンクールでは毎年変わる課題に即した応対を学べるため、どんな場合でもしっかりと応対ができる「真の電話応対のプロ」を目指せると感じています。近年は社内のコンクールに対するモチベーションも上がっており、毎年参加者が増加しています。その中には初参加となるスタッフも多いですが、社内で「レジェンド」と呼ばれる経験豊富でスキルの高いスタッフが中心となり、指導を行っています。



中国損害サポート部長
加納 亮氏

三井住友海上火災保険株式会社

コンクールは新たな気づきが得られる貴重な機会

近年はメールやウェブなど、お客さまとの接点が多様化していますが、事故対応などにおいて電話が最も重要なコミュニケーション手段であることに変わりはないため、電話応対の品質向上はとても大きな課題です。そのため、コンクールは参加者のスキルアップはもちろん、社外のノウハウを見聞きすることで新たな気づきを得ることができる貴重な機会だと考えています。弊社の参加者は指名ではなく、本人の希望によるものですが、毎年参加希望者が増えていますので、コンクールへの参加の意義が社内に浸透しているように感じています。スキルの習得については、社内資格の「電話応対トレーナー」を全国の損害サポート部に配置し、きめ細かな指導を行っています。

第25回 企業電話対応コンテスト成績発表

コロナ禍でコミュニケーションのあり方が大きく変わる中、電話対応の重要性はますます高まっています。
 予告なしにかかってくる電話にどう対応したかで、企業の対応品質を評価する
 2022年度「第25回企業電話対応コンテスト」の上位入賞企業の発表、表彰が行われました。



会長賞
株式会社SBI証券
カスタマーサービス部
部長
河田 裕司氏

理事長賞
小林製薬株式会社
信頼性保証本部
お客様相談室 室長
中島 賢治氏

理事長賞
エステー株式会社
カスタマーファースト推進部門
お客様相談センター センター長
野口 優氏

理事長賞
ダイキン工業株式会社
サービス本部
東日本コンタクトセンター
技術相談グループ 課長
北谷 幸裕氏

企業電話対応コンテストは、ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって参加企業に予告なしに電話をかけ、その際の電話対応模様を録音し、5人の専門家が客観的に数値化。業種別に評価をし、上位20企業を表彰する大会です。

いつかかってくるか分からない1本の電話対応が審査の対象となるので、誰が電話を受けてもきちんと受け答えができるように、個々のスタッフの能力を底上げし、企業全体の電話対応品質を向上させることが高い評価へとつながります。

企業電話対応コンテストの審査は「最初の印象」「基本対応スキル」「コミュニケーションスキル」「情報・サービスの提供」「最後の印象」の5つの審査項目70点に「全体評価」30点を加点した100点満点で評価され、エントリー部門[※]ごとに順位や改善のアドバイスなどを記載した診断書が参加企業にフィードバックされます。この診断をもとに、研修内容の見直しや、評価点の低かった項目を重点的に取り組むなど、電話対応教育の具体的な指針へと活用することが可能となります。



株式会社SBI証券



小林製薬株式会社
エステー株式会社
ダイキン工業株式会社



飯田信用金庫 チューリッヒ生命保険株式会社 大和ライフネクスト株式会社 株式会社アド・ダイセン 株式会社トヨタレンタリース山形 MSD株式会社 クーパービジョン・ジャパン株式会社 城山観光株式会社	株式会社いずみや アサヒグループ食品株式会社 ジョンソン・エンド・ジョンソン株式会社 キヤノンカスタマーサポート株式会社 日本イーライリリー株式会社 株式会社 I - n e ほけんの窓口グループ株式会社 テルモ株式会社
---	---

※参加事業所数 336 事業所

【内訳】 商業・金融部門 71 事業所
 工業・公益部門 32 事業所
 サービス部門 103 事業所
 コールセンター等電話対応専門部門 130 事業所

ゴールドランク企業

3年以上連続して会長賞または
理事長賞の受賞企業

ダイキン工業株式会社

第25回(2022年度) 理事長賞
 第24回(2021年度) 会長賞
 第23回(2019年度) 会長賞

シルバーランク企業

3年以上連続して優秀賞以上の受賞企業

株式会社SBI証券
 第25回(2022年度) 会長賞
 第24回(2021年度) 優秀賞
 第23回(2019年度) 理事長賞

MSD株式会社
 第25回(2022年度) 優秀賞
 第24回(2021年度) 優秀賞
 第23回(2019年度) 優秀賞

飯田信用金庫
 第25回(2022年度) 優秀賞
 第24回(2021年度) 優秀賞
 第23回(2019年度) 優秀賞

クーパービジョン・ジャパン株式会社
 第25回(2022年度) 優秀賞
 第24回(2021年度) 優秀賞
 第23回(2019年度) 理事長賞

大和ライフネクスト株式会社
 第25回(2022年度) 優秀賞
 第24回(2021年度) 優秀賞
 第23回(2019年度) 優秀賞

コンテストの実施イメージ

1. スタッフが架電 7月下旬から、専門スタッフが仮のお客さまとなって、申込みされた企業に電話をかけます。	2. 電話に出た方が対応 電話を受けた方はコンテストの電話とは知らずに通常の電話対応をします。	3. 仮のお客さまとして会話 専門スタッフは事前にホームページなどを参考にして、対応内容を準備し、それに基づき会話をします。	4. 専門家が審査 録音した対応内容を、専門家が審査し、審査結果及び改善のアドバイスを報告書にしてフィードバックします。
---	---	--	--

第25回 企業電話対応コンテスト 会長賞・理事長賞受賞企業のご紹介

日常の電話対応が評価される「第25回企業電話対応コンテスト」には、336事業所が参加しました。
今回は株式会社SBI証券が会長賞を受賞したほか、3社が理事長賞を受賞しました。
受賞企業がどんな動機でコンテストに参加したのか、
電話対応について普段から心がけていることなどについて、各企業の幹部の方々にうかがいました。



株式会社SBI証券

お客さまへの対応品質を高めるため「ありがとう」の指標をKPIに設定

今年度は会長賞という非常に高い評価をいただき、大変嬉しく思っております。この結果は、すべてのオペレーターがお客さま一人ひとりに真摯に向き合ってくれた結果だと感じています。弊社のお客さま対応については、デジタル時代ではあるものの、誰もが簡単に、また使いやすい電話というコミュニケーションツールの利用率が非常に高くなっています。そこで、お客さま満足度を計る指標として、お客さまからの「ありがとう」をカウントして指標化したものを最重要KPI(重要業績評価指標)に設定し、この指標を向上させることで対応品質の改善に努めてまいりました。これに加えて、企業電話対応コンテストから得られるさまざまな課題や改善点を組み合わせることで、さらに質が高く、お客さま満足度の高い電話対応を目指すことができると考え、毎年参加させていただいております。



カスタマーサービス部長
河田 裕司氏



カスタマーサービス部
品質管理課 課長代理
増田 早苗氏

会社概要

会社名：株式会社SBI証券
設立：1998年(平成10年)10月
本社所在地：東京都港区六本木1-6-1
代表取締役社長：高村 正人
資本金：483億2,313万円
事業内容：SBIグループにおいて「金融サービス事業」の中核を担うオンライン総合証券
URL：https://www.sbisec.co.jp/



エステー株式会社

お客さまから学び、声なき声を聞くことを心がけて対応品質を向上

弊社はトータルマーケティングカンパニーを目指し、よりお客さまに向き合うためにカスタマーファースト推進部門を新設しました。今回、受賞したのは同部門の管轄部署になります。新設部門のメンバーからは、日本一のお客さま相談室を目指すためにはお客さまから学ぶこと、声なき声を聞くことが重要であり、学ばせていただくには我々も対応品質を向上させる必要があるという意見がありました。その意味で、第三者評価での実態確認と課題の発見が可能なコンテストへの参加は意義深いと思っています。入賞できたのは、対応スキルや知識向上のため、指導しているトレーナーやスーパーバイザーなどの尽力のほか、各自ができることを一つひとつ改善しつつ、メンバーと助け合いながらお客さまに対応していった環境にあると思います。



カスタマーファースト推進部門
お客さま相談センター センター長
野口 優氏



カスタマーファースト推進部門
お客さま相談センター
有働 紀子氏

資本金：70億6,550万円
事業内容：消臭剤、防虫剤、除湿剤、脱臭剤などの製造販売
URL：https://www.st-c.co.jp/

会社概要

会社名：エステー株式会社
設立：1948年(昭和23年)8月31日
本社所在地：東京都新宿区下落合1-4-10
代表取締役社長：鈴木 貴子



小林製薬株式会社

気持ちに寄り添ったカウンセリング対応で お客さま満足度を向上

2年連続でこのような賞をいただいたことは大変光栄で、日々の努力がお客さま対応に活かされていることを実感できました。弊社ではここ数年「カウンセリング対応」にスポットを当てて、対応品質向上に取り組んでいます。「聞かれたことにお答えする」だけでなく、ご質問の背景や詳しい状況、普段から困っていることなどを積極的におうかがいし、お客さま一人ひとりに合った提案や情報提供を行うことで対応品質向上につなげています。また、カウンセリング対応のプロセスでは、常にお客さまの気持ちに寄り添うことを心がけ、それを共感の言葉で表しお伝えすることを大切にしています。これらの取り組みにより、電話によるお客さま満足度調査では、2019年度は平均88%だった満足度が今年度平均92%に向上させることができました。

会社概要

会社名：小林製薬株式会社
設立：1919年(大正8年)8月22日
本社所在地：大阪府大阪市中央区道修町4-4-10KDX小林道修町ビル
代表取締役社長：小林 章浩

資本金：34億5,000万円
事業内容：医薬品、医薬部外品、芳香剤、衛生材料などの製造販売
URL：https://www.kobayashi.co.jp/



信頼性保証本部 お客さま相談室長
中島 賢治氏



信頼性保証本部 お客さま相談室
お客さま対応1グループ グループ長
佐藤 健太郎氏



ダイキン工業株式会社

「お客様第一」の気持ちを心がけた対応が 連続受賞につながった

今年度も理事長賞という素晴らしい賞をいただいた上、さらにゴールドランク企業を継続できたことにとても大きな喜びを感じています。これは、一人ひとりがお客さまに寄り添い、丁寧な対応を心がけている成果だと感じています。弊社は空調機などを扱っていますが、2022年は特に6月に猛暑日が9日間続くという異例の夏でしたので、繁忙期のスタート時点からさらに従業員の意識が高まっていったと思います。対応品質向上のための施策としては、毎年、自分で選んだ「ベスト音声」を提出する社内電話対応コンクールを実施しており、一人ひとりがどのようなことを考え、実践しているかを知ることができる貴重な場になっています。今後もセンター全体の意識を高め、お客さまに寄り添う姿勢を貫いていきたいです。

会社概要

会社名：ダイキン工業株式会社
設立：1934年(昭和9年)2月11日
本社所在地：大阪府大阪市北区梅田1-13-1大阪梅田ツインタワーズ・サウス
代表取締役社長 兼 CEO：十河 政則

資本金：850億3,243万6,655円
事業内容：空調・冷凍機、化学、油機などの製造、販売
URL：https://www.daikin.co.jp/



サービス本部
東日本コンタクトセンター
技術相談グループ 課長
北谷 幸裕氏



サービス本部
東日本コンタクトセンター
修理受付グループ
安藤 芹奈氏

第25回企業電話対応コンテストの 「会長賞・理事長賞受賞企業のコメント」と 「会長賞受賞企業の対応模様」を公開！

会長賞・理事長賞を受賞した企業のコメントを収録した紹介映像をホームページに公開しています。また、会長賞を受賞した株式会社SBI証券さまの対応模様(音声)もお聴きいただけます。電話対応の品質向上にぜひご活用ください。

URL：https://www.jtua.or.jp/education/contest/



■2022年度の会長賞及び理事長賞受賞企業の紹介映像



■会長賞受賞企業の対応模様(音声)





第16回 電話応対技能検定委員会レポート

電話応対技能検定委員会は、電話応対技能検定（もしも検定）の事業運営全般について、専門的かつ総合的な見地から議論する組織です。2022年11月25日（金）、第16回の委員会が開催され、2021年11月から2022年10月までの1年間の活動の総括、今後の取り組みなどについて議論が行われました。

指導者級資格保持者は402名に増加 見直しプロジェクトの答申を受け、 15の課題について専門委員会にて検討

今回の委員会の議題は、「電話応対技能検定の実施状況について」「電話応対技能検定実施計画について」「電話応対技能検定実施機関の認定等について」「検定実施機関への感謝状の贈呈について」「電話応対技能検定専門委員会委員の委嘱について」の5つでした。

■電話応対技能検定の実施状況について

実施状況については以下の通り、検定事務局より「専門委員会等の活動状況」「指導者の育成」「受検の状況等」「検定実施機関への感謝状贈呈」「その他の活動」について報告がありました。

(1) 専門委員会等の活動状況

専門委員会は15回ウェブで開催され、指導者級資格の更新や指導者養成講座のプログラムの見直しを行いました。このほか、指導者部会と連携して指導者の活性化などを検討したほか、新型コロナウイルス対策の検討も継続して行いました。また、2022年3月には見直しプロジェクトの答申を受け、課題の解決に向けて取り組みました。

試験問題作成部会は37回ウェブ開催し、筆記試験問題や実技試験問題を作成しました。問題作成においては、過去問題集の学習成果が発揮されるよう、過去問題を一部活用しました。なお、試験問題作成委員は2022年3月に3名が退任され、4月に1名新任の委員が加わったため、現在10名で活動しています。

指導者部会は委員会を5回ウェブ（内4回は専門委員と合同）開催したほか、自主勉強会を9回実施しました。その中で「模擬応対者向けハンドブック」を完成させたほか、「検定指導者向けハンドブック」も改定に着手しました。

(2) 指導者の育成

指導者級資格認定のための「指導者養成講座」を年2回ウェブ開催し、33名が受講、24名が合格しました。

指導者級資格保持者は順調に増えており、現在402名（前年比5名増）となりました。今期（30期）合格者24名の内、企業内指導者は11名で、累計241名となりました。指導者のスキルアップのための取り組みについては、「品質向上研究会」を年に2回ウェブ開催しました。1月に「感情マネジメントがあなたの電話応対教育を変える」、7月に「仕事がデキる人になる～リモート時代の新人教育とコミュニケーション術」をテーマにした講義を行いつつ、実際の音源を聞きながら評価合わせを行いました。また、「指導者養成講座」には2月に53名、8月に64名が参加したほか、指導者部会による自主勉強会も9回開催され、延べ175名が参加しました。

この指導者級資格は5年ごとに更新手続きが必要で、今年度は9期・19期、10期・20期の合計68名が対象となり、50名が資格を更新しました。各種ある更新条件については、特に試験官実績で1級の試験官実績を積むのが難しいという声を反映し、2021年の4月から1級審査を5年間に1回以上は行えるよう、本部試験官枠を拡大して審査機会を増やし、より多くの指導者が試験官実績を積めるようにしています。

(3) 受検の状況等

2022年の受検者数は対前年比928名減の、8,591名となりました。これは新型コロナウイルス感染症の拡大による影響が大きいと考えられます。これまで最も多かったのが2019年の12,725名で、この年と比べると3分の2ほどに減少しています。しかし、2022年5月以降の受検者数は対前年比で111%増加しており、このトレンドを維持して受検者数の増加を図っていきたいと考えています。累計（2022年10月末現在）の受検者数は、97,829名となっています。

検定の実施機関については、指導者が在籍している企業が検定実施機関（＝企業内実施機関）として行う実施規模が拡大し、受検者数は2,090名（前年比178名増）となりました。また、受検者の業務上の都合に対応し、規定以外の日程や時間で行う特例実施は86回行われ、

受検者数は1,508名となりました。

(4) 検定実施機関への感謝状贈呈

検定の普及・拡大に貢献した「株式会社NTTネクシア 関東信越支店 新潟オフィス」「オフィスKEI株式会社」「有限会社早蔵」「株式会社NTTマーケティングアクト」「日本ハム株式会社」「損保ジャパンパートナーズ株式会社」の6機関を2022年1月に表彰しました。

(5) その他の活動

学修参考図書として「3級／4級問題集第5版」「1級／2級問題集2022年版」を日経BP社からそれぞれ発行しました。このほか、テレコム・フォーラム誌、協会ホームページでの検定導入企業の紹介、日本商工会議所発行の「石垣」（発行部数：45,000部）に検定の広告を計3回掲載しました。また、見直しプロジェクトの答申については現在、専門委員会にて検討を進めています。

受検者数は10,000名超を目標に 検定試験は8月より 1級と2級のスケジュールを一部入れ替え

2022年11月～2023年10月の実施計画のほか、各議題などについては、次の通り報告がありました。

■電話応対技能検定実施計画について

実施計画はこれまで同様、企業の電話応対品質の向上に貢献するという考え方のもと、策定されました。この中で、指導者の育成・支援については、2023年2月

と8月に「指導者養成講座」を、1月と7月に「品質向上研究会」を開催、指導者部会（第9期）も4月から開始します。

受検者数の拡大・普及促進については、協会のあらゆる事業の中でPRしていくほか、実施機関登録への働きかけ、書籍などの広告掲載などに取り組む予定です。検定試験は、8月より1級と2級のスケジュールを一部入れ替える予定で、年間26回開催します。受検者数は新型コロナウイルスの影響も考慮し、10,000名超を目標とします。

■電話応対技能検定実施機関の認定等について

電話応対技能検定実施機関は、2021年11月以降に3機関が新たに認定され、8機関の返上があったため、現在の実施機関数は137機関に。このうち、各県の協会支部と一般の研修会社の合計が82機関、残りの55機関は企業内の指導者により企業内で指導する検定機関となりました。

■検定実施機関への感謝状の贈呈について

今年度も検定の発展に貢献した実施機関に感謝状を贈呈することが報告されました。対象となるのは、より多くの受検者を輩出した機関で、1～3級合計、4級それぞれの上位3機関です。

■電話応対技能検定専門委員会委員の委嘱について

電話応対技能検定専門委員会委員の川崎 昌氏の退任、岩野 敬一郎氏の新任について委嘱の報告があり承認されました。任期は2023年11月の検定委員会開催日までとなります。

電話応対技能検定委員会 委員



委員長

特定非営利活動法人
日本語教育研究所 理事長
元文化庁文化審議会 会長
西原 鈴子氏



委員

いなば法律事務所 弁護士
元中京大学法科大学院教授
元大阪地方裁判所判事 元法務省検事
稲葉 一人氏



委員

（一財）NHK放送研修センター
元理事 日本語センター長
岡部 達昭氏



委員

京都大学大学院医学研究科 講師
弁護士
岡村 久道氏



委員

劇作家・演出家
東京藝術大学
COI推進機構 特任教授
平田 オリザ氏



委員

立命館大学 衣笠総合研究機構 客員研究員
元NHKエグゼクティブアナウンサー
三宅 民夫氏



委員

（公財）日本電信電話ユーザ協会 会長
みずほ信託銀行 元取締役社長
中野 武夫氏



委員

（公財）日本電信電話ユーザ協会
理事長
前田 幸一氏

電話応対技能検定専門委員会 委員



委員長

いなば法律事務所 弁護士
元中京大学法科大学院教授
元大阪地方裁判所判事 元法務省検事
稲葉 一人氏



委員

（株）アクシア
代表取締役社長
岩野 敬一郎氏



委員

税務研究会 出版局
編集者
上野 恵美子氏



委員

（株）NTTドコモ
横山 達也氏



委員

（公財）日本電信電話ユーザ協会
専務理事
俣田 達男氏

