

## 2023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。

62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。競技者は問題を読み込むことで、電話をかける目的や関連情報をつかみます。この目的に沿って、会話の様々な展開を想定しながら、お客様に満足いただける応対を目指します。そこに行き着くまでの過程が、日常の電話対応業務に必要な、考える力、聴きとる力、自然な表現力など、競技者の電話応対力のレベルを表わすこととなります。

審査項目は細分化されていますが、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、競技者がお客様に配慮し、柔軟で明快な応対ができたかどうか重点をおいてください。

なお、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のかどうかによって判断し、全体としてお客様に満足していただける応対であったかどうかを第一として、審査をお願いします。

<今年度の問題のポイント>

- ① 電話をかけた目的を説明する
- ② お客様のニーズを把握する
- ③ ニーズに適した商品を紹介する

### 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（初期応対）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、挨拶等かけ方の基本、用件の説明等、電話の初期応対全体

#### (2)基本応対スキル 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、応対用語、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をチェックする。

- ・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応対があります。反対に、(1)～(5)の評価には問題があっても、好感の持てる応対もあります。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。電話応対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

- ・電話をかけた目的を、お客様が容易に納得いただけけるように説明した
- ・親身になってお客様に寄り添った応対であった
- ・商品の紹介がわかりやすかった
- ・全体として温かみがあり、感じの良い応対であった
- ・今後もこの会社と取り引きしたいと思った

※参照：2023 年度全国大会審査表・・・別添

### 3.模擬応対者への周知事項

模擬応対者への周知事項は「2023 年度電話応対コンクール模擬応対者の方へ」により周知しています。

## 2023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