

## 2024 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。

63 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

今年の問題は、カタログギフトの購入を検討しているお客様からの、HP 上で不明な点についての問い合わせ対応からスタートします。最初にその不明点である見積書の作成方法をお伝えします。その上でこの電話をいただいた機会を捉えて、お客様がどのような用途でどんな種類の商品（カタログギフト）を検討しているのかを訊き出し、そのお客様の意向に沿う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 お客様からの問い合わせに分かりやすく答える
- ② お客様の利用用途を訊きだす
- ③ お客様の意向に沿う提案をする

### 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、相手もしくは用件の説明等、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、機器の扱いを含む会話の終わらせ方、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

- ・お客様の知りたいことをわかりやすく平易な言葉で説明できていたか
- ・親身になってお客様に寄り添った対応ができていたか
- ・今後もこの会社のサービスを利用したいと思ったか
- ・全体として温かみがあり、感じの良い対応であったか

※参照：2024 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「2024 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す。

# 2024年度全国大会審査表

〇〇審査委員

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