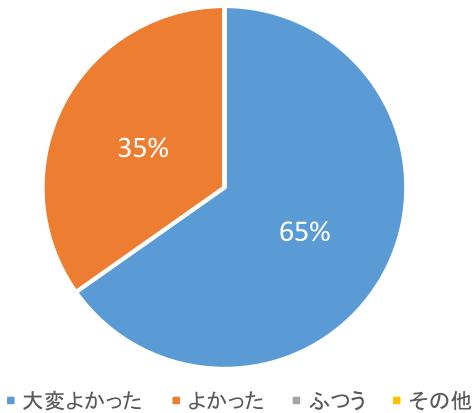


2024年12月12日『電コン語ろうかい』参加者アンケート結果

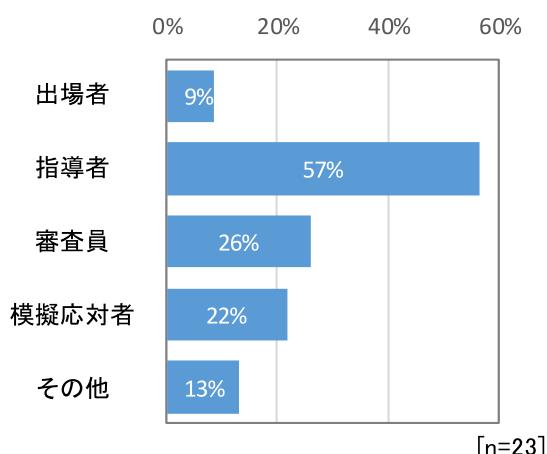
開催日時： 2024年12月12日（木） 13:30～16:00

参加者： 計24名（アンケート回答者は23名）

『電コン語ろうかい』に参加して、いかがでしたか？



電話応対コンクールには、今年度、どのようなお立場で参加されましたか？



『電コン語ろうかい』を上記のように評価した理由

【情報共有・意見交換の機会】

- ・ 堅苦しくなく、フランクに本音で話し合えた。
- ・ 他支部の先生方の率直なお話を伺うことができた。
- ・ たくさんお話が聞けました（でももっと訊きたいと思って、時間が足りない）。
- ・ 色々な指導者の方のご意見を自由に聴くことができました。指導者部会の皆さんにおかれましては、お忙しい中、有意義な初めての企画をありがとうございました。感謝申し上げます。
- ・ いろいろな地区や立場の方と意見交換ができました。
- ・ いろんな方とお話ができる、盛り上りました。時間が足りないぐらいでした。
- ・ いろいろ情報共有が出来たのは良かったです。来年度は、今年のコンクールの感想などを話す時間を増やしていただければいいなと思います。理由は、その時間が足りなかったからです。グループに分かれて話すのも、初対面であれば簡単な自己紹介から始まりますので、実際に話す時間は限られ、肝心なところが聞けずじまいでした。参加人数にもよりますが、20名程度であれば、グループに分かれず全体で意見など感想を出し合う方法もあるかも？そうすれば、グループで出た内容を発表する時間が節約できるので一つの方法かと思います。終了後に近しい参加者との間でこのような意見が出ました。ただ、初めての試みで、コンクールを振り返るのは、とても意味のあることだと思います。いろいろご準備等、ありがとうございます。
- ・ 模擬応対のご経験のある方や、他県の取組などをお聞きすることができた。レジェンドと同じ画面におさまった笑。
- ・ 今大会の振り返りができた。全国各地の指導者の方々と意見、情報交換ができた。貴重な楽しい時間だった。
- ・ 他の指導者の方々と意見交換をする場が初めてだったので皆様の話が聴けただけでも1人ではない安心感を持つことが出来ました。また、「応対コンクール」優勝・準優勝の方の音源についても様々な意見があり答えが1つではない事に安心しました。

- 高知での全国大会から間をおかず、印象や感想をよく覚えているうちに開催くださったこと。■さまざま立場の方々が集えたこと。事前説明会や支部での選手指導、審査員をご担当の先生、模擬応対を担当された方、選手指導された方、高知で選手としてステージに上がられた方、それぞれの立場でのお考えを聞けたこと。■全国大会優勝経験のある方が複数参加され、その頃のこと、その後の選手指導のことなど伺えたこと。私共の取引先の選手ではありますが準優勝された方をサポートした経験はありますが、「優勝」というのはやはり特別な経験だと思います。
- ①情報共有が出来ました。(例:各支部の県大会について。東京支部の模擬応対は、詳細まで裏情報を用意していること、また東京の電話応対フィードバック2,200円の内容ほか)②全国大会1位2位の音源を聴き、グループで感想などを話し合う時間が、少なかったので残念でした。もっと深めたいと思いました。
- 今年度のコンクール問題に関する皆さんの評価や考え方を色々聞くことができました。また、それぞれの会社での取り組み方の違いや、苦慮している点を知ることができました。さらに地区大会への不満や要望も聞くこともできてたくさんの指導者の方々と交流する必要性を感じました。
- 優勝・準優勝の応対を含め、他の指導者(他社の方々)がどのように感じいらっしゃるのかを知れた。それによって、自分たちの考え方や方向性がズレていないことが確認できた。
- コンクール問題の深掘りが出来た。予選の実施について、他県の取組み、模擬応対の事情、選手事情を情報交換できて貴重な機会となった。

【受賞者の声】

- 優勝、準優勝の方の応対を改めて聞くことが出来、皆さんと意見交換出来たことが大変勉強になりました。また、優勝された若松さんの指導をされたミサワさんのお話を聞きすることが出来たこともよかったです。
- 全国大会出場を目指している選手を指導しているので、全国大会優勝者、出場者、今年の優勝者の師匠のお話しが聞けたこと。
- 今年度の大会の優勝者、準優勝の音声を聞け、他の方のご意見なども伺えたことです。また、審査員や指導者、地区大会の運営など様々な立場でのお話が聞け勉強になりました。
- 参加者それぞれの発言が刺激になりました。

【今までになかった取り組み】

- 今まで、このように振り返りがなかったので、このような機会は大切だと思います。
- 電話応対コンクールの事をメインで他の先生とお話しする機会が無かったので、問題への取り組み方などが参考になった。
- 今までなかった為。
- オープニングが良かった。

電話応対コンクールの魅力は何だと思いますか?

【電話応対の魅力の発見】

- ベテランも新人の方も、電話応対の魅力とは何かを考える機会。
- 電話応対という一見地味な業務のすばらしさに光を当てることができること。
- 問題に取り組む中で、電話応対について「大切なことはなにか」を考えます。それで自身の日頃の応対を見直したり、指導に活かせることだと思います。
- 電話応対は奥が深い。コンクールに出場し、意識することで、日々の業務の応対も見直すことができる。一般的な会社では、電話応対=雑用とみなす人もいるかもしれないが、日常の電話応対も飽きることなく対応できている。
- 人とのコミュニケーションの究極、即時性ツールの強みがあるもの。

【品質向上・モチベーションアップ】

- ・ 品質を上げることで所謂三方よしに貢献できることに加え、働き手よしの四方よしを目指したい。選手自身が働きやすく幸せになることに、コンクールは絶対に意味があると思っています。
- ・ ① 企業として取り組むことで応対品質向上や、モチベーションアップに繋げることができること。
② 自社や自分の応対レベルを他者と比較することができる。③ コンクールを機会に、人間関係や世界が広がること。
- ・ 選手のやる気を引き出したり、成長を後押しして支える側の手法を学ぶ機会になりました。
- ・ 企業内指導者の立場から、コンクールの魅力は、1つの応対テーマを深く掘り下げて応対を考えるその「過程」だと思っています。お客様の言葉から”お客様の為に何が大事か”背景を探って考えていく過程で、会話の構成・言葉選び・音声表現などを試行錯誤していきますので、日頃の業務に生かせる学びが多いことが最大の魅力だと思います。大会では入賞を目指しますが、そこに拘り過ぎることなく考え方・良さを認め合う大会であるところも魅力です。
- ・ 沖縄大会から昨年まで、毎年、社内外の選手サポートを続けた経験から思うのですが、コンクール練習を重ねて選手のスキルやセンスを伸ばすことができる機会であるということと、もう一つには指導する私自身がたくさんの知識やスキルを身につけ、とくに、なるべく時間と負担をかけずに選手のスキルを上げる具体的な方法や、情報収集から分析、対策立案などの経験を積むことができました。それを日ごろの業務での応対品質管理に活かしています。
- ・ 会社の取り組みとして、確実に応対品質を上げていくことができる。各社の目的、目標によって、取り組み方、工夫は如何様にもできる。もしもし検定の「心・言葉・そして愛」を、もう一つの柱として具現化している。特にこれから求められる人材を育成し、会社、社会に貢献できる。
- ・ 一つのお題、設定に皆が取り組み、それに対しての思案や練習が経験となり、結果として自分に残り、各々の業務に活かされていく、という点だと感じます。
- ・ 対応のレベルをあげることが、CS や CD をあげることに繋がる。

【他社との交流】

- ・ いろいろな職種の会社が参加されるので、気付きがたくさんあるところ。また、同じ会社であっても捉え方の違いなどを体感できるところ。
- ・ 録音審査まで選手たちは予選突破という同じ目標に向かって、県大会ではライバルとして切磋琢磨することで選手やサポーターに絆が生まれること。横のつながりができる、業務の幅が広がること。
- ・ たくさんの素晴らしい応対を聞くことができて、自分自身の応対の見直しや改善につながる。
- ・ 会社のルールにとらわれず、純粋に「お客様の心を打つ応対とは何か」を競技として追究できる。社内に閉じた指導では分からぬ、他社の応対のレベルを感じることが出来る。
- ・ 他の出場者の応対を聴くことで様々な気づきがあり、自身の応対にすぐ反映（生かす）することが出来る。

【その他】

- ・ 社会人に、大人になってから、たった1つの目的のためにこんなにたくさんの方が一生懸命になれるものがある。好きでないと頑張らないと思いますし、実際の業務で活かせること。
- ・ 何度出場しても、まだ足りないというか、もっと出来ることがあったのではないか、もう一度、挑戦してみたい！と思えるところです。また、全国から出場された方は皆さん、とても素敵な方ばかりで最高の出会いがある特別な場所だと思います。
- ・ コンクールでの応対もそうですが、そこに至るまでのそれぞれのドラマがあるのが素敵だと思います。

- ・ 毎年選手のトレーニングには頭を悩ませますし、会場競技では心臓が破れそうなほどハラハラしますが、少しづつ応対が良くなっていく姿、入賞して名前を呼ばれる時の誇らしげな顔を見るのはとても嬉しいです。また、次に進めなかった選手が「来年もチャレンジしたい」と言ってくれた時や、「この子はいける！」と思っていた選手が勝ち進んだ時は、頭をひねり倒しながら頑張ってトレーニングして良かった！！！と思います。
- ・ 「電話応対コンクール」が、単純に応対スキルをあげるにとどまらず、人間力を磨くことにつながっていることが、魅力だと考えます。コンクールに参加することは、問題に取り組み、求められている応対を考え、考え方です。見えない相手の要望に応え、寄り添うことが求められますが、そのことは電話だけでなく、仕事や日常の生活にも繋がっていきます。そのことが「人間力を磨く」ことに通じるので、コンクールの魅力だと思うのです。

電話応対コンクールに、もっと多くの人に参加してもらうために、どのような取り組みがあると良いと思いますか？

【新たな賞の創設】

- ・ 新人賞を設けてはいかがでしょうか。新人とキャリアの長い経験者が同じ一つの土俵で戦うには、少々無理があると思いますゆえ、新人の方の励みになると考えます。
- ・ 年代別（学生向け）など作るとどうかな、と思います。県大会によっては新人賞などありますので、全国大会でも入賞以外の賞も作るなどするのはいかがでしょう。
- ・ 企業向けと参加選手向けのプロモーションが必要。「新人賞」なども制定して、各都道府県大会レベルで表彰するとか、「指導者賞」を作つて企業内の指導者を表彰するとか、いかがでしょうか。
- ・ どちらも人手不足ですので、今後も厳しいかと思います。よほど良い賞品や賞金が出る等。

【訴求活動】

- ・ まずは、会員を増やす努力が必要。危機感を持って企業への紹介などすべき。（実際、良いセミナーも多数開催されている）その中で『電話応対コンクール』の意義をアピールしていくべき。（事務局に対する意見です！）
- ・ 企業や学校などへのPRやアプローチ。高校、専門学校、大学等も含め、電話応対教育の一貫として取り組んで頂くこと。
- ・ まずは存在をもっと知つてもらうことからだと思いますがメディアやインターネットでとりあげられるといいなと思いますが具体的な案がありません。
- ・ 商工会議所やビジネス専門学校などを通じての宣伝。若い人は、電話が苦手という人もいると思うが、そういった人向けの講習などを通じての何か。
- ・ ① ユーザ協会が「電話応対コンクール」をもっとPRする。② 各支部で、コンクール参加者を増やすための手立てを、関係者と話す場を設ける。③ 各県の指導者たちが集まって話し合う。④ コンクールを2部に分けて開催してはどうか。（例えば、①入社5年未満、入社5年以上の方で分ける。②一般企業、コールセンターの方で分ける）模擬応対者のスクリプトが全て決まっていたことが最低限の文言だけに変わったが、それ以外はほとんど何十年も変わっていないのではないか。若い方たちの参加が少なくなるばかりだと思います。
- ・ 電話以外の問合せチャネルが増えていて、反面、電話応対で求められるスキルが高度化していて、コンクール自体が先鋭化していくのでは？と感じました。もしもし検定などで電話応対の根本の考え方や知識・スキルを広げていくことが必要と思いました。
- ・ お客様の心に届くコミュニケーションはただうまいだけでは通用せず、いかにお客様の心により寄り添えたかがポイントであるとの普及に努める。

- ◆電話応対以外のチャネルを増やすことに目が向きがちだと思うので、「コンクールに出場する（電話応対スキルを磨く）ことが何に繋がる（繋がった）のか」を社内・社外にアピールすることが必要だと思う。
 - マスコミの活用。都道府県の大会の様子や、全国大会出場選手のインタビューなどをテレビで流してもらう。
 - YouTube、TikTok の活用。
- ◆学生も出場できるようにする。（社会に出たら電話応対も必要！）
- ◆勉強会の充実（会社の中に指導者がいないことも多いと思うので、支部で何とかできないか）
 - 支部の営業力、企画力、行動力の向上。例えば、全国大会優勝者（準優勝・優秀賞も）のアピール（メディアに出す、表敬訪問などを行う、ポスターに使うなど）。減少した集合大会の復活（公共施設を使えば費用は押さえられるはず）。ガバナンス、コンプライアンス、一部だと思うが、マナー、モラルの見直し。スタッフが常連の出場者と親しそうな様子を見て他の出場者が委縮した、崩れた言葉、態度にコンクールの価値・格を疑ったなど、一方的な話しかもしれないが、襟を正すことが必要かもしない。
 - その特性、特徴が世間に認知されていない。わかりにくいので、NTT の quintetBRIDGE で、4月紹介イベントしませんか？オンライン、リアル混雑。料金はかかりません。がコンセプトはいります。その代わり、今の時代にあったコミュニケーションのツール特徴が必要ですが、中野さん、伊藤先生のご協力があれば可能かと考えますので、私も出来るならば、事務局にも参加するので企画書出してもいいですか？論点がかなりはっきり出来たので如何でしょうか？

【開催方法】

- コンクールは選手だけでなく、指導者、応援者、調整上手い人、覗きたいだけの人、どんな人にもひらかれた場所でありたいと思います。社内でそんな取組ができればと考えています（サークル的な）。
- 伊藤先生がお話をされました。会場での審査が増えると見学する方も増え、出場してみたいと思っていただける方が増えるのでは、と思います。私も初めて全国大会を見学した時は感動して、いつか全国大会に出たい！とそう思いました。そして、自身の成長を感じられるもの、例えば、良かった点や今後に向けての改善点などがわかるフィードバックシートがあると、それに向けて、また頑張ってみよう！と感じていただけるのではと思います。
- 勤務先の状況だと、今まで『出場したことが無い人』を出場させているので、年々対象者が少なくなっている状態です（私も個人的には出場したいのですが・・・）。恒例行事化・一部の参加者のもの化している感があるのでコンクールに合わせて応対に関する「講演会」を開催したり、出場者全員への講評を安く？実施する・3分間の模擬応対を長くして実応対に近くする・参加企業に出前応対指導を実施する等しか思い浮かびませんでした・・。
- (社内事情にもよると思いますが・・) 理想は、参加者がコンクールでの学びを、社内の勉強会等で発信していく取組みが作れると良いと思っています。当社では、参加者をヒーローに仕立てて、部内勉強会や、社内の委員会活動、デジタルサイネージ等で発信しています。社内で「コンクールが生かれているな」というイメージを持っていただければ次に繋がり易いと思います。また、ユーザ協会様からの大会フィードバックは大変励みになりますし、勉強させていただいております。頂いたアドバイスを元に、応対力向上のためのワンポイントアドバイスの資料を作成して、勝手に(;'▽')社内掲示板で展開したりもしています。ユーザ協会様との良好なコミュニケーションも大変有難いと思っております。県内企業の指導者の方とのネットワークもあると、お互いに情報交換もできて盛り上がりそうです。とにかく色々なやり方で、得た知識・技術を大会だけに終わらせず、発信する意識が大事だと思います。

- ・ 私どもではバディやサポーターといって過去の出場者に練習相手などで関わってもらっています。多く人がコンクールに携わることで認知が拡大され、波及効果があります。県大会前には「高知（全国大会）を目指そう！」ということで社員食堂のメニューは「かつおのたたき丼」や「芋けんぴ」が出ました。とにかく身近なものとして思ってもらえるよう風土づくりをしています。
- ・ 大きく分けると2通り、1つは現在参加している各企業に参加し続けてもらう、できれば人数を増やしてもらうための働きかけ、もう1つはまだ参加したことのない企業への働きかけがあると思います。前者については、県大会後にすぐ解散するのではなく、1時間ほどでも審査員の先生も交えた会があると(立食でお茶とお菓子程度でも)よいです。既にやっている県もあると思いますが無い県も多いのでは。兵庫でもコロナ禍前はあって、そこでセンター長同士で名刺交換したりお互いの取り組みについて話したり、トレーナーや選手もいろいろ刺激を受けたり仲良くなったりでしたが、今では入賞した企業は写真を撮ってワイワイ、残念だった企業はハイ、おしまいと帰っていくだけ。バラバラな感じで終わるよりも、勝敗に関わらず頑張った仲間同士という温かい感じで集い、初めて参加した企業さんがあれば紹介して「ようこそ」と拍手！とか。そんな感じだと、少しは社内で希望者を募りやすくならないでしょうか。初参加の選手の中で良かった人を表彰する県がもっと増えても良いのではとも思います(これは初めて参加してみる企業にも表彰のチャンスがありそうだと思ってもらえるかと)。後者については、いきなりコンクールに誘ってもなかなか動かないと思うのです。各支部で企業のトレーナー・QA向けに「応対指導のコツ」的な内容のセミナーか意見交換会を催していただき(例えばタイプ別応対改善手法など)、そこでコンクールの効果についても触れる。できれば会場審査の前月か、前々月あたりにそれを開催して見学に誘う。ボランティアになるかもしれませんのが私達のうち有志がアテンドして会場審査に至るまでの流れや聴きどころなど、押しつけがましくない程度にお話ししたり質問に答えるなど。その企業が翌春にコンクール参加するイメージを持ってもらい、社内稟議が必要な場合もエントリーまで半年はあるので間に合うのでは。以上です。目新しい提案がなくてすみません。

集合写真



以上