

北海道・東

勝利
頑張れ

第50回
電話対応コンクール
全国大会



頑張れ!

恒例
新春大特集!

第50回 電話対応コンクール全国大会 第15回 企業電話対応コンテスト成績発表会

完全密着レポート!



ICT時代にふさわしい電話対応サービスの向上を目的に毎年開催される「電話対応コンクール全国大会」。50回目となる今大会。地区大会への参加者は約12,000人に上り、多くの注目を集める恒例の催しとなっている。先般の東日本大震災において被災された地域の方への復興義援金の募金活動を行う等、様々な活動に取り組みながら開催された本大会の様相を紹介する。

《復興義援金の募金活動について》

昨年3月11日の東日本大震災の復興に役立てることを目的として、電話対応コンクールの地区大会等を通じ復興義援金の募金活動を行って参りました。また、第49回及び第48回に実施した電話対応コンクール全国大会のDVD販売や「こんな時どうする? 電話の受け方・かけ方」の図書印税などの収益を募金として、総額238万円を日本赤十字社へ寄付いたしました。

今回の活動に際し、多くの方々からたくさんの温かいご支援とご協力を頂きました。ご協力いただいた皆様に、深く感謝いたしますとともに、厚く御礼申し上げます。



「第50回電話対応コンクール全国大会」

「第50回電話対応コンクール全国大会」が2011年10月28日(金)、北海道札幌市で開催された。当日は真っ青に晴れ渡った空の下、札幌名物の銀杏並木が見事な黄金色に輝き、50回目の区切りとなる大会をまるで祝福しているかのような様子だった。全国の競技参加者11,968名から選ばれた精鋭60名がこの北の大地に集った。

代表選手たちの競技時間は3分間。1本の電話に対する集中力と対応技術は、今回も見る者を熱くさせた。選手一人ひとりのこの対応が「電話対応コンクール」に半世紀の時間を刻ませたといっても過言ではない。選手たちが繰り広げた熱戦の様々と、彼らを支えた企業幹部の声を紹介する。

※掲載されている団体名、役職等は取材当時(2011年10月28日)のもの。

9:30 開会式

記念すべき50回目の大会が開幕

いよいよ大会の幕が上がった。主催者や来賓の挨拶等が行われ、選手たちが入場。多くの来場者で埋まった会場の各所から激励の大きな声がかかった。



決戦の舞台は札幌



会場となった「さっぽろ芸術文化の館(ニトリ文化ホール)」には、多くの応援者がつめかけた。



8:30 抽選会



競技順を決める抽選会は別会場で行われた。地元北海道代表の諸橋美幸さんは53番目の出場。「とにかく普段通りに」と、祈るようにつぶやいた。

60名を代表し選手宣誓



選手宣誓に臨んだのは、北海道代表の安藤有樹子さん。「日本一を目指します」と、高らかに宣言した。



これからはじまる競技を前に、引き締まった表情の選手たち。

本誌に掲載したコンクールの歴史もパネル化して会場に掲出。



続々と届く応援ファクス

応援ファクスの多さから、選手に対する周囲の期待の高さが伺える。



～“熱戦の1日”をドキュメント～

午前の部 10:15～12:00
午後の部 13:00～16:00

競技



石狩化学株式会社 お客様相談室

聴衆を魅了するハイレベルな演技

10時15分に競技が開始した。全国を勝ち抜いてきた選手の電話対応はみなハイレベル。3分という限られた競技時間に選手たちは様々な工夫を織り交ぜ、声に魂を込める。



販わう展示ブース

会場の一面にある物産展コーナーには、カニや地酒や地ワイン等の名産品が集結。来年の会場となる沖縄支部もブース出展(下)。



ユーザ協会沖縄支部
金城勇 事務局長

「2012年で、沖縄県は本土復帰40年。その節目に開催される大会ということで、県を挙げて盛り上げていこうという体制をとっています。ぜひ大勢の方にご参加していただければ幸いです」。

競技を待つ選手たち

選手同士で話をしながらリラックスする人、一人で集中力を高めていく人、それぞれの時間の過ごし方で自分の出番を待つ選手たち。



厳正なる審査



審査員は6名。各々の前には1台ずつスピーカーが設置され、選手の声だけに耳を澄まし、その印象やコミュニケーションスキルを計る。

17:10 表彰式



1万人の頂点が決定

記念すべき50回大会を制したのは、埼玉県代表の中村智美さん。優勝者が発表された際には驚いた表情を見せていたが、会場のたくさんの人から祝福の拍手を受け、満面の笑みを浮かべた。準優勝には福島県代表の櫻井めぐみさんが輝いた。

審査員講評

この度の電話対応コンクール全国大会の審査について「優勝者の優勝ポイントを教えてほしい」という声が電話対応コンクール全国大会事務局に寄せられましたので、ここに審査委員の皆様からいただきましたコメントを掲載いたします。

今回のポイントは、いかにお客様の不安を取り除き信頼感を持って引き続きカイロをお使いいただくか、お勧め商品をお客様の立場にたって説明しているか、の2点です。優勝者の対応はキャンペーンの商品名の言い間違いはありましたが、やさしく温かみが感じられる素晴らしい対応で、お客様の不安を取り除くだけでなく安心感を与える言い回しや語調に審査委員全員が感動いたしました。優勝者の対応は、「この方とまた話したい」と思える最高の対応でした。今後の皆様の電話応対向上にお役立ていただければ幸いです。

審査委員一同

第50回 電話対応コンクール 全国大会 優勝者・準優勝者インタビュー



素晴らしい対応内容で、優勝した中村さんと準優勝の櫻井さん。
2人に大会の感想や電話対応への思いを伺った。

いつも心がけているのは 「声に笑顔を」



埼玉県代表 **中村 智美さん**

株式会社ジュピターテレコム
カスタマーオペレーション部 関東カスタマーセンター

「電話対応コンクール」には3年連続で出場していますが、全国大会は今回が初めてです。その初の、それも50回目という節目の大会で優勝できるなんて、人生最大のトピックとなりました(笑)。

普段から「声に笑顔を乗せる」ことをいつも心がけていますので、今回はそれが功を奏したのではないのでしょうか。課題ではお詫びをする場面があって、そこで誠実な対応を心がけたことも良かったと思っています。

私は普段、ケーブルテレビの加入や問い合わせ対応を行う、テレフォン・オペレーターの商品やサービスの品質管理に携わっています。オペレーターが商品やサービスの知識をしっかりと理解して、正確にお客様に伝えることは当然ですが、それだけでなく、心地良い声の表情や、誠実な対応も大切です。その点が認められたのなら、とてもうれしいです。これからはこの賞の重みを感じながら、後進の育成に邁進します。

職場訪問

上司からのコメント

コンクールは職場での指導・育成に最適

電話対応を主な業務とする弊社では、電話対応教育を重要なものとして捉えています。当センターから電話対応コンクールに初めて出場したのは6年ほど前のことです。日頃の業務を自社内で客観的に評価する事は難しく、主観的な指導・育成に成りがちです。電話対応コンクールへの参加は、日頃の指導・育成の点検作業にもつながります。オペレーターのモチベーション向上のため、今後もコンクールに取り組んでいきます。

カスタマーオペレーション部
関東カスタマーセンター
QA チームアシスタントマネージャー
岸田 卓人氏



【会社概要】

企業名：株式会社ジュピターテレコム
代表取締役社長：森 修一氏
本社所在地：東京都千代田区丸の内1-8-1
丸の内トラストタワー N館
事業概要：有線テレビジョン放送事業
及び電気通信事業等
従業員数：グループ総計 11,465名
(2011年6月末現在)



この大会で学び 鍛えられた結果です



福島県代表 **櫻井 めぐみさん**
会津土建株式会社

新入社員の時に電話対応の研修を受けて以来、これまで10回以上、この大会に参加しています。全国大会には4年前に1度出場して、優秀賞をいただきました。

いつも親身にご指導くださる先生をはじめ、様々な方にアドバイスをいただき、後は自分の努力次第だと思い頑張りました。競技後は、自分の力を出し切った満足感がありましたが、まさか準優勝をいただけるとは思いませんでした。それもこれも、この大会でいろいろなことを学び、鍛えられた結果だと感謝しています。

私の職場は、コールセンターのように電話対応を専門とする職場ではありません。ただ電話の向こうの方に、「あなたと話せてよかった」と思われるような対応をするのは、どの企業でも同じだと思います。私もこれを機会に改めて職場の仲間と勉強し高め合って、明るい電話対応で会社をもっともっと元気になりたいと思っています。

職場訪問

上司からのコメント

会社の信用・レベルを判断される電話の重要性

当社は総合建設業を営んでいます。「電話対応コンクール」へのチャレンジによる社員1人ひとりの電話対応のレベルアップを通して、地域から愛され信頼される会社を目指しております。今回は、東日本大震災の被災者、地元へ勇気と元気を、との思いから参加いたしました。今後ともコンクールを活用し、信頼・信用第一に親切、丁寧、感謝の気持ちで経営をしてゆく所存です。

総務部 総務部長
山口 哲氏



【会社概要】

企業名：会津土建株式会社
取締役社長：菅家 洋一氏
本社所在地：福島県会津若松市追手町
5-36
事業概要：土木建築工事、設計・施工・メンテナンス等
従業員数：62名(2011年11月末現在)

全国大会 10名の入賞選手紹介

厳しい地区大会を勝ち抜き見事全国大会で入賞を果たした10名の選手に、参加して感じたことや学んだこと、支えてくれた会社の方々への思い等を伺った。

富山県 **古村 務さん**

佐川急便株式会社 中部支社富山店

電話の受け付けを始めたのは5年ほど前から。全国大会への出場は今回で3回目です。当社にはお客様対応に関する人事評価採点もあり、これからは「前より良くなった」と言われるような対応を目指します。



熊本県 **西山 和さん**

株式会社鶴屋百貨店

百貨店で電話交換業務を担当しています。全国大会は3回目、会社の皆からは「志は高く持つように」と言われて臨みました。終業後に内線電話で別の部屋にいる交換室の仲間と練習をした成果が実りました。



新潟県 **井上 桂子さん**

佐川急便株式会社 関東支社長岡店

会社を挙げて電話対応コンクールに参加しています。全国大会前に数回、当社の出場者が集まって合宿を行い、練習に励みました。私は2回目の全国大会ですが、地区大会よりも大きな達成感を味わいました。



東京都 **矢口 弥生さん**

株式会社ホテルオークラ東京

ランドリーのオーダーを受ける部署に在籍しています。毎年社内のコンクールがあり、30名程度の参加者と共に研鑽を積んできました。今回は競技順が最後でしたが、テンションが下がらないよう、自分なりに工夫ができました。



北海道 **諸橋 美幸さん**

株式会社オークローンマーケティング

本社は名古屋にあり、私は北海道札幌市にあるコールセンターに勤務しています。今回、全国から応援メッセージをいただきました。この経験を生かし、「あなたが電話を取ってくれてありがとう」と言われるような対応をしていきます。



兵庫県 **高原 妹さん**

株式会社ノーリツ 西日本修理受付センター

電話対応研修で教わった「1人だけに好かれる対応ではダメで、100人に好かれる対応が必要だ」という言葉が印象的でした。私を支えてくれた仲間に「心から感謝」し、これからも一緒にお客様満足対応を追及していきます。



長野県 **野村 静香さん**

伊那食品工業株式会社

初チャレンジ、初出場です。今回の出場で、たくさんの人達に支えられていることを知りました。私が研修でいない時に仲間や先輩、後輩達が業務を担ってくれ、練習にも遅くまでつき合ってもらおう等、皆には感謝の気持ちでいっぱいです。



宮城県 **高橋 伸一さん**

株式会社菓匠三全

製菓メーカーの総務課にいます。今回の問題は日常業務とは異なる内容でしたが、お客様に寄り添う気持ちで挑戦しました。東北地方は震災で大変な被害を受けました。皆様からの励ましが大きな力でした。感謝いたします。



茨城県 **富田 友紀乃さん**

鹿嶋市役所

昨年も全国大会に出場しましたが、納得のいかない出来だったので翌日から練習を始めました。市役所に勤めていますので、市民の方の思いを理解した上で対応ができるよう、これからも努力していきたいです。



愛媛県 **井上 ゆかりさん**

株式会社伊予鉄高島屋

競技中は笑顔と元気を心がけていました。県大会での研修で「1つひとつの言葉を大切に発声して相手に伝えなさい」と教えられたことが役に立ちました。これからも、その言葉を胸に丁寧な対応をしていきたいです。



電話対応コンクール 参加企業幹部に聞く 「コンクール参加の意義」

【北海道代表】

■株式会社オークローンマーケティング <http://www.oaklawn.co.jp/>

札幌センター長 林 正美氏



「もしもし検定」併用でさらなるスキルアップを

家庭用品を中心に幅広い商品を通信販売しています。お客様はテレビを見たり、インターネットで調べたりして、初めてお電話をしてくださる方がほとんど。その最前線まさに“会社の顔”として対応するのが、約500名の電話オペレーターです。おかげさまで今回はその一人、北海道代表として出場した当社の諸橋美幸が優秀賞をいただくこと

ができました。この受賞は全体のレベルアップにつながる良い機会になると喜んでおります。他にもわが社では、9名のトレーナー全員が1年以内に電話対応技能検定(もしもし検定)で1級を取得することを目標としています。その取り組みが来年の51回大会でまた大きく花開くことを願っています。

【北海道代表】

■エヌ・ティ・ティ北海道テレマート株式会社 <http://www.telemart.jp/>

代表取締役社長 伴 秀実氏



“コミュニケーションのプロ”それがわが社の存在意義

当社はNTTグループと一般企業のコールセンター事業を主に請け負っています。その意味では、会社全体が“コミュニケーションのプロ”でありたいという強い願いがあります。「プロとしての品質を上げていく」こと、それがわが社の力であり、存在意義そのものと言えるでしょう。「電話対応コンクール」に会社を挙げてチャレンジしていく意味

はここにあります。なぜなら他の企業様から学ぶ場でもありますし、私どもの実力を確認する場でもあるからです。メディアが多様化するICT社会でも、電話対応で培った「理解し合う」というコミュニケーション能力はそのベースとなります。その点では時代が変遷しようとも、この大会の持つ意義は非常に大きいと私は思っています。

【千葉県代表】

■キャノンカスタマーサポート株式会社 <http://www.canon-cs.co.jp/>

代表取締役社長 阿部 栄光氏



サポート対応の品質向上がわが社の責務

購入前のご相談から購入後のお問い合わせ、更には故障した際の修理対応まで、いわゆるワンストップ・サービスでお客様に電話で対応するのが、キャノングループにおけるわが社の大きな役割です。その中で顧客満足度を上げ、ビジネスに貢献しなければなりません。ご存知のように、最近では製品の性能だけで競合他社と明確に差別化を図るの

は非常に難しい時代となっています。そこで大きくクローズアップされるのがサポート体制です。グループにおける当社の義務と責任は、その意味では年々大きくなっていると感じています。“対応品質”を更に上げていくひとつの大きなチャンスとして、今後も電話対応コンクールに積極的に参加していきます。

電話対応コンクールに出場した選手達には、企業内でどのようなミッションが与えられ、そして企業としての期待が寄せられているのだろうか。来場された企業幹部の方に、電話対応部門の社内での位置づけや電話対応教育の現状と電話対応コンクール参加の意義について話を伺った。

【群馬県】

■株式会社アサヒ商会 <http://www.bungu.co.jp/>

取締役会長 広瀬 洋一氏



社員全員参加で悲願の全国大会出場を狙う

当社は文具と事務機の販売を店舗と法人向けに行っています。特に電話でのコンタクトが多いのは、事務機器に関する問い合わせや修理の依頼です。そのため、創業当時から電話対応の品質向上には心を砕いてきました。50名ほどの会社ですから、専門のオペレーターを置くことはできませんが、電話に出た者全員が元気よく明るく対応することを

旨としています。コンクールには20年以上前から、毎年2名ずつ参加させていただいています。社員全員参加で、もうふた回り目に入っていますが、残念ながら、まだ全国大会へ進む者は出てきていません。これからは社内で更なるスキルアップに励み、近い将来ぜひ、全国大会という晴れの舞台に社員を立たせたいものです。

【滋賀県・大阪府代表】

■パナソニックグループ 三洋テレホンサービス株式会社 (取材当時)

代表取締役社長 (取材当時) 亀次 静男氏



お客様が感激・感動する電話対応を目指して

個人のスキルアップはもちろんのことですが、社会で認知された「電話対応コンクール」で評価をいただくというのが、当社のオペレーターの中で大きな目標となっています。そのため3人の指導者を立て、常にレベルアップを計っています。その結果、お客様が感激し、喜んでいただける電話対応を実現し、「またサンヨーを買おうか」というお気持ち

に自然となっただけであれば、一番うれしいことです。今回も滋賀と大阪から2人の選手を、パナソニックグループとして全国大会に送り出すことができました。今後も全国大会での優勝を目指し、少なくとも地区大会では、毎回1位、2位になれるような取り組みを継続していきたいと考えております。

【鹿児島県代表】

■株式会社健康家族 <http://corporate.kenkoukazoku.co.jp/>

代表取締役社長 藤 裕己氏



電話対応技術を磨いて地域でも貢献する

1日3,000本の電話を、当社は毎日お客様から受けております。その意味では、電話対応はわが社の根本を左右する問題です。その質を向上するため、私たちは13年前から「電話対応コンクール」にチャレンジしてきました。残念ながらまだ全国大会での優勝はありませんが、入賞は2回。地区大会となる鹿児島大会では9連覇中です。選手には本

番であがらないように、朝礼や役員会議の場で数十回も課題を発表させる等、全社を挙げて応援しています。おかげさまで最近、地域の銀行や病院、大学等から、電話対応研修の講師派遣を定期的に頼まれるほどになりました。自社だけでなく、地域にも電話対応で貢献することができ、非常にうれしく思っています。

全国大会出場選手紹介

競技を終えて
ほっと一息!



競技を終えたばかりの選手を直撃取材!
残念ながら入賞を逃した48名も地区大会を優勝した精鋭揃い。
競技を振り返る、応援者に感謝する、再挑戦に燃える…、
それぞれの想いを熱く語ってもらった。

(掲載は競技順、敬称略)

愛知県

前回大会も愛知県代表が競技番号1。“ナンバーワン”という気持ちで舞台上がりました。

三岡 大祐さん
内浜化成株式会社

鹿児島県

9年連続でコンクールに参加しています。プレッシャーも少しありましたが、悔いはないです。

中村 礼奈さん
株式会社健康家族

香川県

地区や県の大会では会社の仲間がいましたが、今日は一人だったのでとても緊張しました。

花本 直享さん
ドコモサービス四国株式会社

広島県

競技番号は2。待ち時間に使おうとグッズを持ってきたのに…、出番なしでした。競技の出来は80点です。

船木 尚未さん
株式会社広島銀行 本店

高知県

支えてくれた先生や留守中サポートしてくれた同僚に感謝。これまでの成果を出せました。

千谷 須美子さん
香長中央病院

徳島県

地区、県、全国と各大会のそれぞれに目標をもって進んできました。力は出し切りました。

天羽 留美子さん
株式会社エヌ・ティ・ティマーケティングアクト 四国支店116・IP部 東四国116センター

三重県

低い声がずっと気になっていましたが、評価されたことが嬉しくて…。終わってほっとしています。

井上 菜津貴さん
ヤマト運輸株式会社 三重主管支店

佐賀県

悔いなくできました。練習時間を設けてくれる等、会社もコンクールに力を注いでいます。

早田 和代さん
株式会社損害保険ジャパン 佐賀コールセンター室

兵庫県

工場案内をしています。対面でのご案内は得意ですが、舞台上上がるのは緊張しますね。

瀧本 麻衣子さん
株式会社ナリス化粧品

神奈川県

安心するのが早すぎました。緊張感が途切れた最後の瞬間、1カ所間違えてしまいました。

白井 裕美さん
リコージャパン株式会社

北海道

音が響くので、いつもの発声ができただろうか…。スクリプトは飛ばさず話せました。

安藤 有樹子さん
エヌ・ティ・ティ北海道テレマート株式会社

山口県

電話対応の大切さを社内で認識するようコンクールに参加。間違えずにできて満足です。

山崎 恵美子さん
三井住友海上火災保険株式会社 徳山保険金お支払センター

京都府

お腹の子どもと一緒に参加。生まれてきたら今日のことを話そうと、力強い気持ちで臨みました。

山本 百合さん
株式会社ブランツ・コーポレーション

東京都

去年は地区大会で惨敗しました。震災の影響もあって参加を悩みましたが、出場してよかったです。

斉藤 哲也さん
株式会社ノーリツ 東日本修理受付センター

大分県

声が出るよう、昼食を控え目にして15分ほど大きな声で発声練習をしてから臨みました。

坂本 真由美さん
佐川急便株式会社 九州支社大分店

滋賀県

スポットライトを浴びたことに快感を覚えました。でも手は震え、出来は75点ぐらいです。

川端 睦美さん
パナソニックグループ

大阪府

周りの方々の心強い励ましを支えにして、初参加ですがここまで来ることができました。

梶原 史美さん
第一生命保険株式会社 大阪コールセンター

岡山県

周りのレベルが高くて“怖かった”です。80点の出来ですが間違えなくてよかったです。

小林 京子さん
株式会社NTT西日本-中国 113サービスセンター 岡山IPサポート

山形県

落ち着いて実力を出せたと思います。私を育ててくれた所属先の方に恩返ししたいですね。

高橋 晃子さん
仙台ターミナルビル株式会社 ホテルメトロポリタン山形宿泊部

大阪府

業務でのお客様への真摯な応対と同様、まっすぐ正面を見ながら声を前に出しました。

角田 清佳さん
パナソニックグループ

山梨県

前大会の優勝者・山梨県代表の内田さんからご指導いただき、たいへん心強かったです。

深沢 愛さん
株式会社山梨中央銀行

終わってほっとしています。表現力アップ等、練習したことは日常業務にも役立ちました。

栗原 美佳さん
株式会社帝国ホテル

東京都

仕事のスキルアップのため、これ以上のコンクールはないと思い何回も参加しています。

高山 浩司さん
佐川急便株式会社 中国・四国支社松江店

島根県

業務では緊急時の対応がメインです。ゆっくり説明するコンクールでの対応は勉強になりました。

玉城 ゆかりさん
株式会社安心ダイヤル

沖縄県

コンクールは日常業務と別ですが、快くサポートしてくれた会社の仲間に感謝したいです。

森元 貴子さん
株式会社プレステージ・インターナショナル 秋田BPOキャンパス

秋田県

震災の影響で参加準備が遅れが…。会社の応援を受けて想いを伝えるように行いました。

岩田 真紀子さん
ヤマト運輸株式会社 岩手コールセンター

岩手県

電話機を通して気持ちを伝えることは難しいです。練習してきた音声表現を仕事にも生かします。

八幡 夏美さん
日本興亜ホットライン24株式会社

東京都

あっという間の3分間でした。身の丈に合った目標は、自分ではやり遂げたいと思います。

小澤 亜子さん
株式会社NTT西日本・東海 沼津支店

静岡県

社内の選考会で選ばれ参加しました。会社の名に恥じない対応を心がけたつもりです。

小野 貴良さん
キヤノンカスタマーサポート株式会社

福岡県

昨年は初出場で悔いが残りました。今回、忘れ物を取りに来て、手に入れた気持ちです。

山根 志王子さん
パナソニックグループ

鳥取県

目標は口を大きく開け、声を出してしっかりと切り切ることで。普段よりできました。

渡邊 妙子さん
佐川急便株式会社 関西支社御所店

奈良県

大会までの6か月間、上司や先輩からのアドバイス等で台本を変え、練習を積んできました。

亀井 智沙季さん
シャープ株式会社

和歌山県

挑戦は11回目。参加するたびに他社の方とも親しくなり、情報交換等しながらチャレンジしています。

壬生 実佳子さん
株式会社名古屋三越 栄店

愛知県

営業事務のため電話対応は少ないですが、前回入賞者のアドバイスを生かして練習を積んできました。

上村 恵美さん
びわ湖放送株式会社

滋賀県

弊社から大勢参加しています。良きライバルですが、控え室では心強い存在でもあります。

横谷 奈美さん
佐川急便株式会社 中部支社金沢店

石川県

緊張したというより疲れました。会社の仲間に早く会って、この経験を話したいです。

大西 亜樹さん
SMBC日興証券株式会社

奈良県

同じ会社から多くの仲間が参加しています。仲間のおかげでここまで来れたことを実感しました。

栗原 宏美さん
佐川急便株式会社 中国・四国支社福山店

広島県

以前の参加は体調不良。今回は健康面に注意しました。回りの人に感謝しています。

島田 由香子さん
佐川急便株式会社 九州支社鳥原店

長崎県

設問の解釈等が難しく、日頃の対応が必ずしも正解ではないことに気づかされました。

森 真由美さん
株式会社エヌ・ティ・ティ・ソルコ 情報案内サービス事業本部 サテライト高崎

群馬県

対応法は日々変化しています。コンクールの直前まで、回答のしかたを悩んでいました。

浅田 はる菜さん
株式会社オークラアクトシティホテル浜松

静岡県

業務のときと同じような、いつもどおりの対応を心がけました。来年もがんばります。

大村 賢司さん
キヤノンカスタマーサポート株式会社

千葉県

電話対応は、こちら側から一方的に答えるものではないことを改めて実感しました。

永澤 さやかさん
株式会社エヌ・ティ・ティ・ソルコ 情報案内サービス事業本部 サテライト青森

青森県

窓口業務も電話応対も同じように接しています。コンクールの経験を職場で生かします。

岩上 麻里さん
福井信用金庫

福井県

スキルアップになると思い、応募しました。業務でも、お客様の気持ちを感じ取った接客を心がけます。

野田 亜祐美さん
株式会社ふくや

福岡県

会社からひと言「参加しなさい!」。地区大会を通過したころ、代表を自覚し始めました。

大村 幸太郎さん
日本情報クリエイティブ株式会社

宮崎県

救急外来の受付でダイレクトに患者さんの声を聞きます。気持ちを伝える大切さは電話も同じです。

大山 知子さん
足利赤十字病院

栃木県

コンクールの内容と日々の業務には言い回し等、似たものがあって勉強になりました。

新川 久美子さん
シャープエンジニアリング株式会社 近畿サービス統轄部

大阪府

全国大会へ向けて勉強していくなかで、とくにコミュニケーション・スキルが伸びました。

田口 有香さん
リコーテクノシステムズ株式会社

岐阜県

第15回 企業電話対応コンテスト 成績発表会



商業・金融部門

SMBC日興証券株式会社
フロントサービスセンター(東京)

工業・公益部門

アストラゼネカ株式会社 医薬情報部
メディカルインフォメーションセンター(大阪)



サービス部門

佐川急便株式会社 九州支社
大分サポートセンター(大分)



コールセンター等
電話対応専門部門

SMBC日興証券株式会社
お客様サービスセンター
日興コンタクトセンター(沖縄)

電話対応に関する企業の取り組みとその成果を表彰する「企業電話対応コンテスト」が今年も実施された。その結果が「電話対応コンクール」の表彰式で発表され、4部門4社に最優秀賞が贈られた。

「第50回電話対応コンクール全国大会」と同じ会場内、「第15回企業電話対応コンテスト」の4部門の最優秀企業4社の表彰式が行われた。

1997年に始まり、今年で15回目を数える「企業電話対応コンテスト」は、個人を表彰する「電話対応コンクール」とは異なり、企業を表彰するものだ。お客様を装った審査委員が予告なしに電話をかけ、誰が

電話口に出ようとも、その時に出た対応者の対応によって審査する。

審査は、その模様を録音したテープを部門ごとに異なる5人の審査員が客観的に数値化し、100点満点で評価する。

今回も昨年7月下旬から9月中旬にかけて、「商業・金融」部門118件、「工業・公益」部門145件、「サービス」部門163件、「コールセンター等電話対応専門」部門135件の計561

件の電話対応の現場に“運命の電話”が掛けられた。不意にかかってくる1本の電話だけで全てが評価されるのだから、文字通り「企業の普段の電話対応」が厳正に試される。そうした結果に基づき、上記の最優秀企業を含め、部門ごとに上位5社が表彰されている。

特筆すべきは、「企業電話対応コンテスト」に参加した企業・部門には、その電話対応の模様を録音

したCDとともに、審査結果と報告書が送られてくることだ。審査結果には自社が参加企業中、何位だったのかが、また、報告書にはその対応を分析したコメントが載っている。利害関係が生じることもあるお客様からは普段なかなか聞けない“素の評価”が、コンテストへの参加によって聞けることは、企業にとっては非常に有意義なことではないだろうか。

“企業の顔”としてお客様と初めて接することの多い電話応対部門は、CS上、極めて重要な役割を担っている。しかし、その割には社内的にはなかなか価値が認められにくい面もある。受賞企業にとってはその存在が改めて高く評価され、スタッフにおいても新たなモチベーションアップにつながるの間違いない。次回16回目の「企業電話応対コンテスト」には、さらなる多くの企業がチャレンジすることを期待したい。

コンテストの審査基準

- ①最初の印象(初期応対)…5点
すぐに電話に出たか、取り次ぎ、社名の名乗り、挨拶、相手もしくは用件の確認
- ②基本応対スキル……………20点
声の大きさ・話すスピード、発声・発音・歯切れのよさ、声の表情、敬語、応対用語、相づち、話し癖・馴れ馴れしさ
- ③コミュニケーションスキル…20点
要点把握、説明力、傾聴態度・質問力、処理の仕方、積極性・迅速性
- ④情報・サービスの提供…20点
目的達成度、丁寧な応対、感謝の気持ち、信頼性、好感度、情報提供力・業務知識、企業アピール力、自然なセールストーク
- ⑤最後の印象……………5点
終わりの挨拶、担当者の名乗り、周囲の音、受話器の扱い、会社への印象、通話時間
- ⑥全体評価……………30点
会社への印象、事務的でなく相手の気持ちをふまえた「思いやり」がある応対か、項目評価以外で心をつかむ愛がある応対か



壇上の表彰者たち。

第15回企業電話応対コンテスト審査結果

部門	賞	所属支部	企業名
商業・金融部門	最優秀賞	東京	SMBC日興証券株式会社 フロントサービスセンター
	優秀賞	東京	株式会社SBI証券 コールセンター
	優良賞	神奈川	アコム株式会社 東日本営業部コールセンター 第一コールセンター
	優良賞	東京	アメリカンホーム保険会社 傷害・火災保険金サービス部 火災・新種保険金サービスセンター
	優良賞	東京	SMBC日興証券株式会社 フロントサービスセンター 池袋サービスセンター
工業・公益部門	最優秀賞	大阪	アストラゼネカ株式会社 医薬情報部 メディカルインフォメーションセンター
	優秀賞	東京	グラクソ・スミスクライン株式会社 カスタマー・ケア・センター
	優良賞	東京	テルモ株式会社 テルモ・コールセンター
	優良賞	三重	中部電力株式会社 鈴鹿営業所営業課
	優良賞	兵庫	株式会社ノーリツ お客さま相談センター
サービス部門	最優秀賞	大分	佐川急便株式会社 九州支社大分サポートセンター
	優秀賞	鹿児島	株式会社ディック学園 鹿児島校
	優良賞	福岡	佐川急便株式会社 九州支社CSソリューションセンター
	優良賞	宮城	株式会社トヨタレンタリース宮城 気仙沼田中前店
	優良賞	大阪	アストラゼネカ株式会社 医薬情報部 メディカルインフォメーションセンター
コールセンター等電話応対専門部門	最優秀賞	沖縄	SMBC日興証券株式会社 お客様サービスセンター 日興コンタクトセンター
	優秀賞	大阪	アストラゼネカ株式会社 医薬情報部 メディカルインフォメーションセンター
	優良賞	東京	グラクソ・スミスクライン株式会社 カスタマー・ケア・センター
	優良賞	東京	ジョンソン・エンド・ジョンソン株式会社 ビジョンケアカンパニーカスタマーサービス部コールセンター
	優良賞	東京	SMBC日興証券株式会社 お客様サービスセンター 日興コンタクトセンター

各部門最優秀賞



SMBC日興証券株式会社
フロントサービスセンター

フロントサービスセンター 部長 稲田 英樹氏

お客様目線でのチェックで いつも鍛えられています

今回2部門で最優秀賞を同時受賞したSMBC日興証券。同社は過去に優秀賞を何度か獲得しているが、最優秀賞は初受賞。念願の頂点に立ったことで喜びはまた格別ようだ。

●フロントサービスセンターの主な業務

「国内に109ある支店の代表電話を受ける部署で、東京、大阪、名古屋の3センターで120名ほどのオペレーターがいます。注文を受け付け、諸手続きを行う等、お客様に対応するフロント的な役割を果たしています。受け付けた電話のうち8割以上はセンターでお客様のご用件が完結しています」。

●企業電話対応コンテストへ参加する理由

「実は毎年、『電話対応コンクール』にも社員が参

加しています。ただ、こちらのコンテストで最優秀賞を受賞できたことは、普段の対応を評価いただいたという点で意義深いものです。コンテストの場合は職場に直にかかってくるわけですから、緊張感のある実戦の場です。そこで高い評価をいただき、喜びはひとしおです。お客様目線で実際の対応をチェックしてもらえ、コンクールの存在は、とても有難い。今後も対応の最後に『ありがとう』とお客様におっしゃっていただけるように頑張ります」。

会社概要

本 社
東京都千代田区丸の内3-3-1
設 立
2009年6月15日
代 表 者
代表取締役社長 渡邊 英二
従業員数
7,476人(2011年9月30日現在) ※SMBC日興証券単体
事業内容
証券業務



アストラゼネカ株式会社
医薬情報部 メディカルインフォメーションセンター

メディカルインフォメーションセンター長 堀切 睦夫氏 (写真左)

スタッフ 大和 加奈実氏 (写真右)

電話対応の品質向上が わが社の安心感につながります

メディカルインフォメーションセンターは自社の薬について、主に薬剤師や医師から問い合わせを受ける部署だ。まれに患者さん自身が電話をかけてくることもあり、高度な専門知識に加え、誠実な対応も欠かせない。

●普段の対応業務で注意している点

「お医者さんとお話をしている、その向こう側にいつも患者さんの姿を思い浮かべ、そこに言葉が届くように対応しています」(大和氏)。

●企業電話対応コンテストに参加する理由

「製薬会社の仕事というと、一般的には、営業スタッフが病院を訪ねて薬剤師の方等に薬の説明をする姿を想像されるでしょう。コールセンターの存在

自体、それほど認知されていないと思います。昨年、今年とこの賞を連続受賞したことで、社内外にアピールすることができたのではないのでしょうか。扱う製品は皆様の健康に直接関わるものですから、電話対応の高い品質はそのまま会社への信頼感や安心感につながります。そのような意味でも、最優秀賞受賞は非常に大きな意義があると考えています」(堀切氏)。

会社概要

本 社
大阪府大阪市北区大淀中1-1-88 梅田スカイビルタワーイースト
設 立
1975年4月11日
代 表 者
代表取締役社長 ポール・ハドソン
従業員数
約3,100名(2011年4月1日現在)
事業内容
医療用医薬品の開発、製造及び販売

受賞企業のご紹介



佐川急便株式会社
九州支社大分サポートセンター

係長 井上 隆二氏 (写真左)

係長 岡田 圭亮氏 (写真右)

企業としてのコンテスト最優秀賞受賞は
コンクールに勝る喜びです

会社概要	
本社	京都府京都市南区上鳥羽角田町68番地
設立	1965年11月24日
代表者	代表取締役社長 平間 正一
従業員数	48,751人(2011年3月現在)
事業内容	宅配便等、各種輸送にかかわる事業

集荷依頼の電話から、お届け時間の問い合わせ等、電話対応がなければ成り立たない宅配会社。佐川急便ではこれまで集荷依頼を除き、店頭で接客をしながらこれらの電話に対応していた。それを切り離し、専任のオペレーターが対応するのが大分サポートセンターだ。

●コンテスト最優秀企業を受賞した感想

「電話対応を専門に行うこのサポートセンターは、より誠実で細かな電話対応を行うために設立されました。世の中の多くの皆さんはこの横縞のユニフォームを見ると、屋外で働くドライバーばかりをイメージされると思いますが、この受賞で、電話でお客様対応するカスタマーサービス課員の重要性が新たに認識されると思います」(井上氏)。

●電話対応教育への取り組み等

「我が社は、電話対応に対し全社的に様々な形で取り組んでいます。今回の『電話対応コンクール全国大会』にも、いち企業としては最多となる8名が出場したことも、その現れではないでしょうか。私自身、過去に電話対応コンクールの地区大会にも出場した経験がありますが、このコンテスト受賞は違った意味で本当に喜ばしいことです」(岡田氏)。



SMBC日興証券株式会社
お客様サービスセンター 日興コンタクトセンター

お客様サービスセンター 部長 名倉 真弓氏

念願の最優秀賞受賞で
さらなる顧客満足度を目指します

会社概要	
本社	東京都千代田区丸の内3-3-1
設立	2009年6月15日
代表者	代表取締役社長 渡邊 英二
従業員数	7,476人(2011年9月30日現在) ※SMBC日興証券単体
事業内容	証券業務

お客様サービスセンターは、同社へ全国から入るフリーダイヤルを受けるコールセンターだ。これから投資を始めようというお客様からの問い合わせが多く、疑問に答えるための幅広い業務知識と心のこもった対応が求められている。

●証券会社における電話対応

「証券会社は営業店の対面コンサルティングが中心ですが、会社のお問い合わせ窓口として、初めてのお客様でも分かりやすく安心していただけるご案内を心がけています。会話の中でお客様のニーズを汲み取り営業担当者と共に共有することで、お客様によりご満足いただけるよう対応しています」。

●コンテスト最優秀企業を受賞した感想

「一人でも多くのお客様とコンタクトを取って、わが社のファンになっていただく。そのためには心のこもった対応が不可欠です。それを今回、評価していただけたのではないのでしょうか。念願だった最優秀賞をいただいたことは、今後、より高い顧客満足度を目指すためのいい励みになります」。



今だからこそ大切にしたい

資格取得

日本電信電話ユーザ協会の電話対応教育！

ユーザ協会による電話対応教育の施策

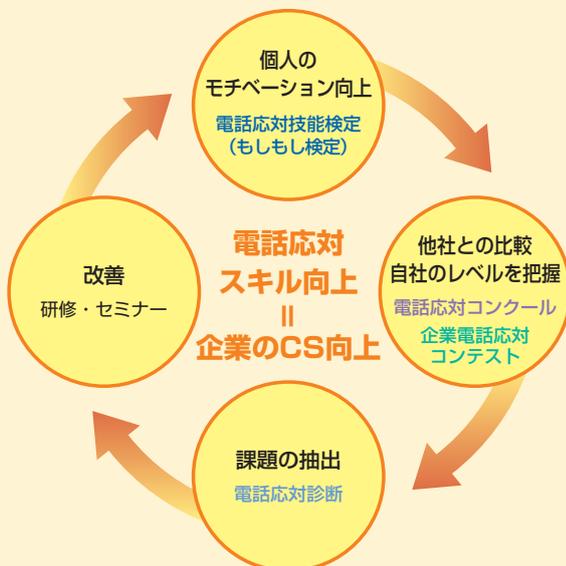
技術や商品による企業の差別化が難しくなったといわれる今の時代に、クローズアップされているのがCS(顧客満足)の向上だ。そのため、企業における電話対応教育の重要性は非常に高まっている。

日本電信電話ユーザ協会は、企業のこのようなニーズに対応する効果的な電話対応教育の場を様々な形で提供している。資格としては、企業内において電話対応のエキスパートを養成する「電話対応技能検定(もしもし検定)」がある。また、毎年実施される「電話対応コンクール」と「企業電話対応コンテスト」は、それぞれのレベルを客観的に評価でき、その競技等に参加すること自体がスキルアップの大きなきっかけにもなる。

また、「電話対応技能検定(もしもし検定)」「電話対応コンクール」「企業電話対応コンテスト」「電話対応診断」等は、当協会の一貫した電話対応教育の考えに基づき、教育の効果を高めている。

日常的な改善への取り組みが大切

また、各企業の電話対応のスキルを専門家が診断する「電話対応診断」、契約講師の派遣や専門講師によるセミナー・研修会の実施等、その事業は多岐に渡る。こうした教育事業を活用し、下図のような改善のサイクルを回していけば、企業のCSは格段に向上するはずだ。



電話対応技能検定(もしもし検定)

電話対応のエキスパートとして即戦力となり得るチームリーダーを育成

「電話対応技能検定(もしもし検定)」は、「お客様に喜ばれるビジネス電話対応」の実現、電話対応のエキスパートとして即戦力になり得る社内の指導者の育成を目的とした検定制度。電話を受ける、かける等の電話対応やビジネスマナー、日本語の基本知識等の従来型の「電話対応教育」に加え、場面や人によって臨機応変に対応することができるコミュニケーション能力を養い、電話対応に生かしていく「新しいコミュニケーション教育」を実施している。

検定概要

3級～1級に分かれており、いずれの受験クラスでも、それぞれの講座を受講いただき、その卒業試験として検定試験を行います。

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。(授業時間数 15時間以上)
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。(授業時間数 15時間以上)
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。(授業時間数 15時間以上)
指導者級 (S級)	電話対応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。(授業時間数 25時間以上)

※基本的に3級から順に受講・受験していただきます。ただし当協会が認定した方に関しては2級からの受験を認めます。その場合も必修科目は受講していただきます。また、1級合格者で指導経験5年以上の実績がある方は指導者級を受験できます。

申込方法

【3級～1級を受検希望の方】

お申し込みは各実施機関にて受け付けています。勤務先やお住まいの地域の実施機関にお問い合わせください。複数の受検者がいる場合は、企業ごとに講習及び検定試験の実施が可能です。詳しくは各実施機関にお問い合わせください。

<http://www.jtua.or.jp/activities/moshimoshi/organization/index.htm>

検定料&検定月

級(段階別)	検定料	試験実施日
3級	5,250円	1, 3, 5, 7, 9, 11月の第1水曜日*
2級	6,300円	2, 6, 8, 12月の第1水曜日*
1級	7,350円	4, 10月の第1水曜日*
指導者級	10,500円	ホームページにてお知らせします。

※講座の受講料は別途必要です。※第1水曜日が祝日の場合、第2水曜日に行われます。

電話対応技能検定(もしもし検定)

<http://www.jtua.or.jp/activities/moshimoshi/index.htm>

電話対応コンクール

顧客満足向上を目指し電話対応技能を競う

「電話対応コンクール」は、正しく美しい日本語を守り伝えると共に、企業の電話対応サービスとトーク技術のレベルアップを図る目的で毎年実施されているものだ。

コンクール概要

設定された場面の中で電話対応を行います。営業マインドが試される競技問題に取り組み、電話対応サービスの技能を競い合います。

申込方法

全国大会は、地区大会（予選）で成績上位の方が参加できます。地区大会（予選）はどなたでも参加できます。地区大会（予選）への参加を希望される方は、競技問題の発表後、各支部ホームページ又は以下のURLの「支部情報」から各地区大会情報をご確認いただき、お申し込みください。

※2012年度の競技問題の発表は4月を予定しています。
<http://www.jtua.or.jp/region/index.htm>

【全国大会までのスケジュール】



参加料

料金 10,000円(会員は無料)

表彰等

入賞者は優勝1名、準優勝1名、優秀賞10名です。なお、優勝者には総務大臣賞が授与されます。また、入賞者12名以外の出場者には、優良賞が授与されます。優勝者及び準優勝者には「電話対応技能検定2級」、出場者には「電話対応技能検定3級」が付与されます。

2012年度 第51回電話対応コンクール全国大会は沖縄県で開催の予定です。ふるってご参加ください。

企業電話対応コンテスト

職場の電話対応レベルを客観的に評価

ビジネスの世界では、お客様の電話を社員の誰が受けようと、その時電話に出た人の対応で会社全体が評価される。だが、そうした中で会社全体の電話対応レベルを把握する手段は意外に少ない。

企業電話対応コンテストは、部署や会社単位で参加することができ、社員全員のレベルアップにつながる効果が期待できる。また、参加企業間での順位がレポートで報告されることから、同業他社との比較ができる。

コンテスト概要

専門スタッフが「仮のお客様」となって予告なしに電話をかけ、その際の電話対応を録音し、専門家が客観的に数値化して評価します。普段の電話対応スキルが試されるものとなります。

申込部門

- 商業・金融部門
- 工業・公益部門
- サービス部門
- コールセンター等電話対応専門部門

申込方法

ホームページよりお申し込みください。複数の部署(セクション)での参加も可能です。

※2012年度は5月よりお申し込み受付の予定です。

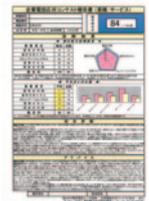
<http://www.jtua.or.jp/activities/contest/index.htm>

参加料

料金 31,500円(会員価格10,500円)

評価報告書

評価報告書として順位とともに、改善のアドバイスと対応模様のCDをフィードバックするため、企業における電話対応サービス向上、CS経営の指針としてご活用ください。



電話対応診断

電話対応の専門家が貴社の電話対応を診断する。電話対応教育・企業のCS(顧客満足)経営の指針として活用できる。

電話対応診断概要

専門スタッフが仮のお客様となって予告なしに電話をかけ、その際の電話対応を録音し、診断します。5名の専門家が診断するAタイプと、貴社で録音したテープに対して専門家1名が診断するBタイプがあり、診断結果は、アドバイスをつけた報告書として提供します。また、申込責任者の方と事前に打ち合わせをした上で、診断します。

申込方法

ホームページよりお申し込みください。

<http://www.jtua.or.jp/activities/teacher-exam/teac2.htm>

診断料

	Aタイプ	Bタイプ
料金 (会員価格)	21,000円 (10,500円)	10,500円 (5,250円)