

企業電話対応コンテスト成績発表

AIなどの登場でコミュニケーションが多様化する一方で、企業とお客さまをつなぐ電話対応の重要性はますます高まっています。企業の対応品質を評価する 2025年度「第28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。

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」となって業務中に参加企業へ予告なしに電話をかけ、その模様を録音。その録音された電話対応の模様を5名の専門家が審査基準を基に客観的に数値化して評価し上位20社を表彰する大会です。いつかかってくるかわからない1本の電話対応が対象となるため、誰が電話を受けてもきちんと受け答えできるよう、スタッフ一人ひとりの能力を底上げし、企業全体の電話対応品質を向上させることが高い評価につながります。

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点を加えた100点満点で評価され、エントリー部門* (P10参照) ごとに順位や改善のアドバイスなどを記載した報告書が参加企業にフィードバックされます。この報告内容(審査結果)を基に、研修内容の見直しや、評価点の低かった項目の改善に重点的に取り組むなど、電話対応品質やCSの向上策にご活用いただけます。



会長賞
株式会社SBI証券
カスタマーサクセス推進部
クオリティマネジメント室 課長
増田 早苗氏



理事長賞
エステー株式会社
お客様相談室
室長
横山 光広氏



理事長賞
クーパービジョン・ジャパン株式会社
お客様相談室
佐藤 美紀子氏(代理)



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
室長
丸山 俊二氏



株式会社SBI証券



ジョンソン・エンド・ジョンソン株式会社
株式会社トヨタレンタリース山形
株式会社アド・ダイセン
株式会社きらぼし銀行
佐川急便株式会社
株式会社ファンケル
ライオン株式会社
損害保険ジャパン株式会社
MSD株式会社
株式会社健康家族



エステー株式会社
クーパービジョン・ジャパン株式会社
ダイキン工業株式会社

株式会社市川園
飯田信用金庫
ほけんの窓口グループ株式会社
東洋アルミエコープロダクツ株式会社
株式会社長野自動車センター
テルモ株式会社

※参加事業所数737事業所

【内訳】
商業・金融部門 153事業所
工業・公益部門 140事業所
サービス部門 209事業所
コールセンター等電話対応専門部門... 235事業所



株式会社SBI証券

3年以上連続して会長賞
または 理事長賞の受賞企業

第28回(2025年度) 会長賞
第27回(2024年度) 会長賞
第26回(2023年度) 会長賞



クーパービジョン・ジャパン株式会社

第28回(2025年度) 理事長賞
第27回(2024年度) 優秀賞
第26回(2023年度) 理事長賞

ライオン株式会社

第28回(2025年度) 優秀賞
第27回(2024年度) 優秀賞
第26回(2023年度) 優秀賞

ダイキン工業株式会社

第28回(2025年度) 理事長賞
第27回(2024年度) 優秀賞
第26回(2023年度) 理事長賞

飯田信用金庫

第28回(2025年度) 優秀賞
第27回(2024年度) 優秀賞
第26回(2023年度) 優秀賞

株式会社きらぼし銀行

第28回(2025年度) 優秀賞
第27回(2024年度) 優秀賞
第26回(2023年度) 優秀賞

ほけんの窓口グループ株式会社

第28回(2025年度) 優秀賞
第27回(2024年度) 優秀賞
第26回(2023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、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。

Webで読もう
ユーザ協会 C50005



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の対象となる「第28回企業電話対応コンテスト」には、737事業所が参加しました。今回は株式会社SBI証券が4年連続で会長賞を受賞し、理事長賞はエステ株式会社をはじめ3社が受賞しました。ここでは、コンテストに参加された動機や、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、受賞企業各社の方々にかがいました。



会長賞 株式会社SBI証券

コンテストのフィードバックレポートを活用し センター全体の課題や改善点を把握

4年連続6度目の会長賞受賞、そしてゴールドランク企業を継続できたことを大変嬉しく思っています。当社は2009年のコンテスト参加以来ずっと入賞してきたため、記録を途切らせないようにプレッシャーを感じつつ、緊張感をもって臨んでいます。電話対応には唯一の正解があるわけではありません。すべてのお客さまにご満足いただくため、オペレーターの個性を活かし、お客さま一人ひとりに合わせた最適な対応を実践することが理想です。この理想を実現するため、コンテストで得られるフィードバックレポートを活用し、センター全体の課題や改善点を把握した上で、全社員が一丸となって改善活動に取り組んでいます。コンテストは普段の取り組みの成果を確認できたり、自分たちの立ち位置を客観視できますので、日々アップデートされる情報と同様、自分たちも進化を続けられるよう、継続してチャレンジをさせていただいています。



カスタマーサクセス推進部
次長
酒井 智子氏



カスタマーサクセス推進部
クオリティマネジメント室
課長
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：543億2,314万6,301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
U R L : <https://www.sbisec.co.jp/>



理事長賞 エステ株式会社

マニュアル通りの対応にならないよう 一人ひとりのお客さまに適した対応に留意

平素より、お客様相談室ではお客さまとのコミュニケーションを最重要と位置づけておりますが、この度の受賞は、その取り組みが高く評価されたものと、大変光栄に思っております。当社へのお問い合わせは、製品の廃棄方法、販売店の情報安全性、使用方法など多岐にわたります。これらの対応については、マニュアル通りの画一的な対応になりがちですが、お客さま一人ひとりの機微な要望を丁寧にかがひ、個々のお客さまへ最適かつ確にご案内できるよう日々努めております。対応スキルについては、スーパーバイザーによる随時及び定期的なスキルチェックを実施しておりますが、こうしたコンテストへの参加そのものも、優れた人材育成の場として大変有効であると認識しております。



お客様相談室
室長
横山 光広氏



お客様相談室
沼田 三枝氏

●会社概要
会社名：エステ株式会社
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
取締役会議長 兼
代表取締役社長：上月 洋
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
U R L : <https://www.st-c.co.jp/>



クーパービジョン・ ジャパン株式会社

評価報告で指摘を受けた呼吸法を見直し 日常の電話対応をブラッシュアップ

当社は2016年に初参加して入賞し、2018年より連続入賞しており、理事長賞は今回で3回目の受賞となります。チーム全員でずっと継続して取り組んできたことが結果に結びつき、大変嬉しく思っています。コンテストには、各スタッフの電話対応のレベルアップのために参加させていただいており、社内のトレーニングでは想定される質問を10項目取り上げ、ロールプレイングを実施したり、メンバー全員にて意見交換も行っていきます。このほか、ミステリーコールの実施や、その結果のフィードバックとして個別指導も行っています。コンテストの評価報告書では、意識していなかった呼吸法についての的確な指摘を受けたため、音声を聞き直し、日常の電話対応に活かせるよう取り組んでいます。



お客様相談室
室長
田中 則男氏



お客様相談室
スペシャリスト
板倉 亜希氏

●会社概要
会社名：クーパービジョン・ジャパン株式会社
設立：2001年(平成13年)7月9日
本社所在地：東京都港区六本木1-4-5アークヒルズサウスタワー12F
代表取締役社長：クリス ハーツ (Chris Hartz)
資本金：4億9,900万円
事業内容：コンタクトレンズの販売
U R L : <https://coopervision.jp/>



ダイキン工業株式会社

デジタル技術では代替できない 人の温かみや寄り添いを重視

「お客さま視点を大切にした対応」が自己満足にならないよう、外部からご意見をいただく機会としてコンテストに参加しています。いただいた評価は、自社とは異なる視点での気づきが多く、個人へのフィードバックに加え、指導者の学びにも役立っています。また、10大会連続上位入賞の実績がセンター全体の自信につながっています。当社は毎年、社員が自らの対応を振り返り、温かな対応力を育む場として社内コンクールを開催しています。近年デジタル化が進み、人を介さない対応が増えていますが「人の温かみ」や「寄り添い」はデジタル技術では代替できず、お客さまに求められ続けています。私たちはデジタル技術と人間らしい温かみの双方を最大限に活かし、さらなる満足を実現したいと考えています。



サービス本部
東日本コンタクトセンター
室長
丸山 俊二氏



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
松本 紗季氏

●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 COO：竹中 直文
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
U R L : <https://www.daikin.co.jp/>

会長賞受賞企業

株式会社SBI証券の対応模様(音声)を公開!

第28回企業電話対応コンテストで会長賞を受賞した株式会社SBI証券の対応模様(音声)を、ユーザ協会のホームページで紹介しています。4年連続で会長賞を受賞した同社の対応をお聴きいただき、電話対応の品質向上にぜひご活用ください。

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

