

その電話対応が、
ビジネスを勝利へと導く。

お客様からのお問い合わせやご要望に、
正確・迅速・親切にお答えし、ご案内する。
ビジネスの成功やお客様満足度の向上は、
一本の電話対応から生まれるかもしれません。
電話対応技能検定（もしもし検定）は、
「企業の声」としての電話対応をはじめ
あらゆるビジネスシーンで対応できる
コミュニケーション能力を養う資格制度です。



4級以外の検定は既定の課程（研修）実施後に筆記試験と実技試験を行います。

※4級は筆記試験のみを行います。（研修不要）

級（段階別）	レベル	試験実施日
4級 （入門級）	ビジネス電話に必要なコミュニケーションの基礎知識を有する。	毎月 第1水曜日※
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。	1、3、5、7、9、11月の 第1水曜日※
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。	2、6、8、12月の 第1水曜日※
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。	4、10月の 第1水曜日※
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。	ホームページにて お知らせします。

※第1水曜日が祝日の場合、第2水曜日に行われます。

マニュアル対応を超えた電話対応の検定で、
御社の企業力をアップしてみませんか？

詳しくはホームページへ！ <http://www.jtua.or.jp/>

公益財団法人 **日本電信電話ユーザ協会**
〒101-0031 東京都千代田区東神田2-6-9 アルテビル東神田II9F
0120-20-6660
TEL 03-5820-2071 FAX 03-5820-2072

テレコム・フォーラム 2019 2

平成31年2月1日（毎月1日発行）第38巻2号（通巻47号）
〒101-0031 東京都千代田区東神田2-6-9 アルテビル東神田II 9F 電話03-5820-2071

公益財団法人 **日本電信電話ユーザ協会**

top management magazine Telecom Forum

テレコム・フォーラム



言葉で届ける
安心と期待感

2

February 2019

第57回 電話対応コンクール全国大会 in 名古屋

全国の予選を勝ち進んだ57名の精鋭たちが、決戦の舞台・名古屋でその技能を競い合う！

2018年11月22日(木) 名古屋国際会議場

・大会レポート ・優勝（総務大臣賞）、準優勝、優秀賞、全国大会出場選手 ・出場企業幹部が語る「コンクール参加の意義」

第22回 企業電話対応コンテスト成績発表会

日常的に優れた電話対応を実践し、CS向上を実現している電話対応優秀企業の紹介

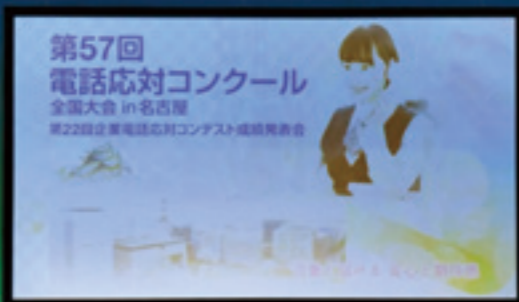
・会長賞・理事長賞受賞企業のご紹介

第12回 電話対応技能検定委員会レポート

1年間の活動の総括、今後の取り組みなどについて

公益財団法人 **日本電信電話ユーザ協会**

第57回電話対応コンクール全国大会
第22回企業電話対応コンテスト成績発表会



第57回 電話対応コンクール全国大会 in 名古屋

◆ **言葉で届ける 安心と期待感**

2018年11月22日(木)、愛知県名古屋市に全国の予選を勝ち抜いた選手57名が集結。レンタカー会社の受付担当社員になりきり、初めてレンタカーの利用を検討しているお客さまからの問い合わせなどに対応しました。

57th

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会が主催する「第57回電話対応コンクール全国大会」が、愛知県名古屋市「名古屋国際会議場」で開催され、全国10,903名が参加した予選を勝ち抜いた選手57名が、持てる応対技術を競いました。

開会式では主催者を代表し、大会副会長の安井 香一 ユーザ協会愛知支部長(名古屋商工会議所副会頭)が挨拶。全国から集まった選手に歓迎の言葉を述べ、古くから交通の要衝として栄えたことで、文化的遺構が数多く残り、またそうした交通の利便性により現在はモノづくりの街として発展し続ける名古屋市を紹介しました。

続いて来賓として挨拶した名古屋市の河村 たかし市長は、ユーモアを交えつつ自身と電話とのエピソードや

思いを語ったのち、これから復元される名古屋城などの見どころをPRしました。

さらに愛知県の藤田 昇義 労政局長により、第57回全国大会を祝い、選手の健闘をたたえる大村 秀章 愛知県知事からのメッセージが披露されました。また、小林 充佳 西日本電信電話株式会社社長が、これまでの電話対応コンクールの歴史を振り返りながら、今でも揺るぎない電話対応の重要性について語りました。

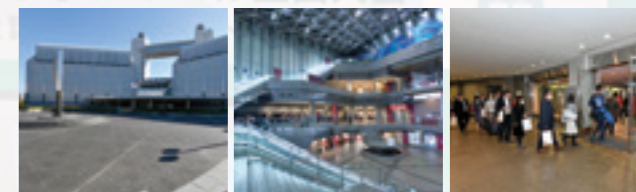
開会式の締めくくりには、当地愛知県代表の可知 美輝さんが「お客さまと言葉のキャッチボールを交わし、安心と期待感をお届けできる応対を目指します」と宣誓して競技がスタートしました。

各地の代表57名が、持てる力を存分に発揮!

「ユーザレンタカーの吉田 薫 社員」として対応する選手と見守る観衆。秋深まる「名古屋国際会議場」は、熱い一体感に包まれました。

8:30 ホール開場

会場となった名古屋国際会議場は、地下鉄西高蔵、日比野の両駅から徒歩5分。冷たい雨の残る空模様にもかかわらず、早朝から多くの観衆が集まり、ロビーにはホール開場を待つ長い列ができました。



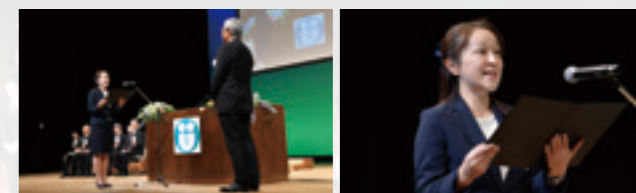
9:30 開会式

選手入場、主催者挨拶ののち、河村 たかし 名古屋市長、藤田 昇義 愛知県労政局長、小林 充佳 西日本電信電話株式会社社長が登壇され、大会の成功と選手の健闘への期待を込めた祝辞をいただきました。



10:07 選手宣誓

競技に先立ち、全選手57名を代表し、地元愛知県代表の可知 美輝さんが、中野 武夫 大会会長(ユーザ協会会長)を前に、電話対応への思い、そして競技にかける意気込みを高らかに宣言しました。



10:30 競技開始

競技は午前、午後の2部にわけて行われました。選手はユーザレンタカーの社員 吉田 薫として、初めてのレンタカー利用を検討するお客さまに、提案を含めつつ親切かつ丁寧に対応しました。



16:10 競技終了・最終審査

競技終了後、審査委員による最終審査が行われました。審査基準は「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」「全体評価」の6項目です。



17:10 表彰式

結果発表に先立ち、中野 武夫 大会会長(ユーザ協会会長)が挨拶し、選手をねぎらいました。さらに来賓の古市 裕久 総務省東海総合通信局長、山本 亜土 名古屋商工会議所会頭が選手の健闘をたたえました。



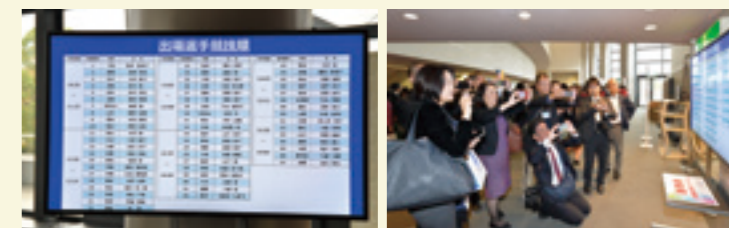
17:36 結果発表

観衆、そして選手が固唾を呑んで見守った結果発表。18名の優秀賞の発表ののち、準優勝、優勝が発表されました。準優勝は長野県代表の神林 浩美さん、優勝は宮崎県代表の熊谷 知純さんに決定しました。



会場でのひとコマ

今回の大会では、前回大会に引き続き、会場ロビーにデジタルサイネージを設置。必要とされる情報を適切なタイミングで表示できる特性を活かし、当日朝、抽選で決まった選手の競技順、選手のプロフィール、会場案内などを表示。また競技の合間には大会の情報やユーザ協会事業のPR映像も放映されました。



晩秋の名古屋で、精鋭たちが持てる技能を披露!

受賞された皆さん、57th おめでとうございます。

全国から名古屋に集った精鋭57名。その頂点には、初出場の熊谷 知紘さん(宮崎県代表)が輝きました。ほか成績優秀者に、喜びの声を聞きました。



総務省 東海総合通信局長 古市 裕久氏から総務大臣賞を授与



宮崎県代表 **熊谷 知紘さん**
センコービジネスサポート株式会社 CRM部コンタクトセンター

アドバイスを活かした対応が 最高の結果につながりました!

初出場で全国大会まで進むことができ、さらに優勝できたことは夢のようで、本当に驚いています。

職場の仲間や先輩のアドバイスを自分の言葉として伝え、スムーズにご理解いただくことを考えながら話すよう心がけましたが、舞台での3分間はあっという間でした。苦手な分野の問題で、また、お客さまからどんな質問をいただくか予想が難しかったため、ひたすらトレーニングを重ねましたが、本番では練習と似た対応の流れになり、落ち着いて会話することができたと思います。

カーナビやホームページについてのご案内をしておけば良かった、お客さまの名前も聞いておきたかったなど、もう少しできることはあったと自分なりの課題を残したままで、100%の出来だったとは言えませんが、このような成績を残すことができたのは、手厚くバックアップしてくれた上司、練習につき合ってくれた同僚など、サポートして下さったすべての方のおかげだと思います。

全国大会の2日後が結婚式なので、この優勝はとても良い記念になりました。妻からは冗談まじりに「トロフィーがないと家に入れない」と言われていたので、安心して帰ることができます。きっと妻も喜んでくれるでしょう。

会社概要
会社名: センコービジネスサポート株式会社
設立: 2006年(平成18年)7月21日
本社所在地: 宮崎県延岡市天下町1176-13
代表取締役社長: 伊庭 高志
主な事業内容: コンタクトセンター、給与・決算事務代行、データプリントサービスなど、さまざまな経営課題に対するソリューションの提供



長野県代表 **神林 浩美さん**
佐川急便株式会社 信越支店 伊那営業所

相手の呼吸を感じながら話すこと 楽しい気持ちで話すことを心がけました

お客さまとしっかり会話ができたと手ごたえを感じ、これまでで最高の出来映えと満足していましたが、まさか準優勝できるとは思っていませんでした。

今回の問題は、お客さまに楽しんでいただきたいドライブプランをおすすめる内容だったので、自分が楽しいと思えることを、楽しい気持ちでお伝えすることに専念しました。競技本番で対応したお客さまの話方が優しかったこともあり、気持ちが通じ合えたようで、緊張感に満ちた舞台の上でも、どこか楽しさが感じられました。

全国大会出場を控え、トレーニングのための合宿に参加させていただくなど、職場の充実したサポート体制、そして熱心に指導して下さった講師の先生に感謝しています。電話の対応だけでなく、向かい合った相手の目を見ながら話す練習も繰り返すことで、呼吸を感じながら会話をするスキルが徐々に身につき、その成果を本番で発揮することができました。また、合宿ではほかの営業所から出場する選手と合同で練習しましたが、発声について意見を交換するなど、ライバル同士でありながら互いを応援し合い、切磋琢磨しながら技術を高め合えたことも、今回の受賞につながったと思います。

会社概要
会社名: 佐川急便株式会社
設立: 1965年(昭和40年)11月24日(創業: 1957年(昭和32年)3月22日)
本社所在地: 京都府京都市南区上鳥羽角田町68番地
代表取締役社長: 荒木 秀夫
主な事業内容: 宅配便など各種輸送に関わる事業

優秀賞

神奈川県代表 細淵 瞳さん

佐川急便株式会社 神奈川支店 横浜北営業所
あまりの緊張で受話器を戻す際に失敗しましたが、競技そのものは楽しむことができました。ちょっとした言葉の使い方の違いで、異なる意味として伝わってしまう難しい問題だったので、まず相手の言葉をよく聞いて理解することを心がけました。

岐阜県代表 野村 美恵子さん

東京海上日動火災保険株式会社
日頃の業務と同様、相手の話をしっかり聞き、気持ちを理解するよう心がけて競技に臨みました。夫や娘に相手をしてもらい練習を続けてきましたが、今後は後輩を指導しながらコンクールに送り出すことで、自分自身も成長したいと思っています。

秋田県代表 佐藤 菜々海さん

キャンノカスタマーサポート株式会社
旅行が好きな私にとって、今回の問題はお客さまの気持ちを理解しやすく、しっかりと会話のキャッチボールを行うよう心がけました。コンクール出場は良い経験になっていて、挑戦を始めてから仕事のスキルもアップしているように感じています。

愛媛県代表 八原 望さん

渦潮電機株式会社
前回は逃げ出したくなるほど緊張しましたが、今回はポジティブな気持ちで臨むことができ、経験というものの大切さを感じました。とても難しい問題でしたが、しっかり話を聞くことができ、今日まで培ってきた経験が輝いてくれたという印象です。

愛知県代表 可知 美輝さん

東邦ガス株式会社
どんな質問が来ても動じないよう練習を重ねてきました。話を聞きながらしっかりメモを取ることができるなど、前回の全国大会出場時よりは上手に対応できたと思います。設問の舞台が地元・名古屋で、イメージしやすかったことも幸運でした。

山口県代表 坂田 由依さん

一般財団法人下関市公営施設管理公社
レンタカー店スタッフとしての知識を準備することが難しく、何を質問されるか分からない高難度な問題にも悩まされましたが、忙しい業務の合間を縫ってマンツーマンで熱心に指導してくれた上司のおかげで最後まで頑張ることができました。

千葉県代表 関本 由美子さん

キャンノカスタマーサポート株式会社
会社のサポート体制が充実しており、気心の知れたトレーナーに教わりながら十分な練習を積んできましたが、トップバッターということもあり、とても緊張しました。今後は指導する側にまわり、コンクールに出場する後輩を育てたいと思います。

栃木県代表 小野寺 久美子さん

佐川急便株式会社 北関東支店 小山営業所
お客さまに求められたものが理解しきれないなど、上手に話さなければ……というプレッシャーが強すぎ、時間をかけて練習してきたものが出し切れませんでした。とても悔しいので、しっかりと勉強をし直して、もう一度挑戦したいです。

和歌山県代表 竹田 寛さん

パナソニックグループ
広い会場で競技できることに感動しました。自分の実力が足りないことを自覚し、問題の内容をしっかりと把握・整理できるよう練習を重ねましたが、本番ではどこまで話したか分からなくなってしまい、熱心に教えてくれた先生に申し訳なく思っています。

長崎県代表 村内 貞介さん

AIG損害保険株式会社 事故受付センター(長崎)
6回目の挑戦で進出することができた念願の全国大会は、楽しい経験になりました。日常の業務を頑張る中で、この電話対応コンクールに出場するという目標を持つこと、自分自身の努力や価値観を評価していただくことも楽しむことができました。

福井県代表 田中 佳子さん

佐川急便株式会社 北陸支店 丸岡営業所
何を質問されるか分からず、パターンで覚えて対策できる内容でもないで、相手の気持ちに寄り添いしっかりと聞く練習に励みました。講師の先生に加え、ほかの営業所の全国大会経験者にもアドバイスをいただき、とても勉強になりました。

山梨県代表 小林 みゆきさん

パナソニックグループ
競技前は緊張に押し潰されそうでしたが、ほかの選手と仲良くなれたことで頑張ることができました。会社で時間を取っていただいて他部署の先輩に教わったこともあり、本番ではしっかりと笑顔で対応するなど、成果を発揮することができました。

鳥取県代表 高木 啓一さん

株式会社不二家システムセンター 鳥取事業所
6回目の挑戦で初めて全国大会へ進むことができました。トレーニングでは講師の先生の「1秒が大きく影響する」との指導で難しい問題を集中的に練習してきたので、競技本番はあまり緊張することなく、あっという間に終わった印象でした。

沖縄県代表 比嘉 健二郎さん

SMBC日興証券株式会社
全国大会前、会社が用意してくれたトレーニングのための時間を十分に使い、お客さまの言葉をこぼさず聞く練習を繰り返しました。コンクール出場は慣れないことも多く、大変でしたが、とても良い経験になりました。また挑戦したいと思っています。

群馬県代表 黛 茜さん

佐川急便株式会社 北関東支店 群馬営業所
二度目の出場となる全国大会では、前回ほどの緊張もなく、しっかりと会話できました。ただ、お客さまにお知らせしたい内容が多く、もっと時間がほしいと思ってしまったほどです。練習で教わったように、声に表情を持たせることを心がけました。

大阪府代表 佐藤 雅哉さん

株式会社NTTフィールドテクノ 関西支店 通信機器取扱相談センター
全国大会に出場するのは二度目です。会社でも練習の時間を取っていただき、しっかりと講師の先生に教わることができました。問題自体は難しくないと考えていましたが、お客さまから予想外の質問をされて戸惑い、少し失敗してしまいました。

兵庫県代表 浜辺 京子さん

株式会社アド・ダイセン(大丸松坂屋百貨店)
どのような質問が来るか分からない難しい問題でしたが、すべての力を注ぎ、お客さまの声を聞くことに集中しました。今日までしっかり時間をかけて練習を積んできたので、この経験で学んだものをこれからの業務に活かしていきたいと思っています。

香川県代表 大石 霞さん

佐川急便株式会社 四国支店 四国中央営業所
とても難しい問題でしたが、本番では不思議とリラックスし、楽しみながら競技に臨むことができました。発声やロールプレイングなどしっかりと練習を積んだことを強みにして、お客さまに安心していただけるよう、明るく元氣な対応を心がけました。

平成30年度 第57回電話対応コンクール全国大会

出場選手紹介

57th

厳しい予選を勝ち抜き全国大会の舞台に立った皆さんに、競技を終えての感想、そしてコンクール出場で得られたものについてうかがいました。

Table with 4 columns and 10 rows of participant profiles. Each row includes a photo, name, company, and a short testimonial. Participants include 石丸 幸恵さん (NTTネクシア), 横山 千鶴さん (東芝映像ソリューション株式会社), 古澤 綾子さん (損害保険ジャパン日本興亜株式会社), 細田 真里子さん (株式会社菓匠三全), 藤野 夏織さん (仙台ターミナルビル株式会社), 茂木 浩子さん (株式会社NTT東日本サービス福島IPセンター), 高橋 亜紗美さん (佐川急便株式会社), 田川 清一郎さん (株式会社ジュビターテレコム), 仲野 佳美さん (損害保険ジャパン日本興亜株式会社), 田中 由美さん (フィデリティ証券株式会社), 山下 恵さん (SOMPO コミュニケーションズ株式会社), 中井 志織さん (SOMPO コミュニケーションズ株式会社), 佐藤 翠さん (株式会社タカコシ), 椎橋 美穂さん (佐川急便株式会社), 高岡 知美さん (佐川急便株式会社), 久田 倫子さん (株式会社ティエラコム), 依田 順子さん (株式会社NTTフィールドテクノ), 佐野 浜美さん (佐川急便株式会社), 森田 苑子さん (株式会社NTTフィールドテクノ), 濱地 峰子さん (個人参加), 富田 悠一さん (ダイキン工業株式会社), 山下 裕子さん (しがぎんキャッシュサービス株式会社), 谷口 翔太さん (株式会社NTTフィールドテクノ), 安田 良子さん (京阪電気鉄道株式会社), 堀下 貴史さん (パナソニックグループ), 小松原 純さん (大和物産株式会社), 佐々木 悦子さん (ドクターリセラ株式会社), 木村 綾さん (山田養蜂場グループ), 久保 百合香さん (佐川急便株式会社), 小林 真理さん (株式会社テレコメディア), 千谷 須美子さん (個人参加), 廣瀬 敬子さん (キャンノンカスタマーサポート株式会社)

Table with 4 columns and 1 row of participant profiles. Each row includes a photo, name, company, and a short testimonial. Participants include 堀川 義人さん (株式会社環境サポート), 野口 紗季さん (株式会社中野建設), 宮本 真紀さん (大同生命保険株式会社), 吉野 葵さん (東京海上日動火災保険株式会社)

Table with 2 columns and 1 row of participant profiles. Each row includes a photo, name, company, and a short testimonial. Participants include 久保 大輔さん (株式会社健康家族)



決戦の舞台は名古屋。熱く競い合った選手たちの一日。



「電話応対技能検定(もしもし検定)クイックマスター電話応対<第2版>」発売中

Advertisement for the book '電話応対技能検定(もしもし検定)クイックマスター電話応対<第2版>'. It includes a description of the book's content, a list of features, and contact information for purchase. The book is available for purchase at <https://www.jtua.or.jp/publishing/>.

「第57回優勝者・準優勝者の対応模様映像」公開中!

Advertisement for the video '第57回優勝者・準優勝者の対応模様映像'. It includes a description of the video's content and a search button. The video is available for viewing on the website.

出場企業幹部が語る「コンクール参加の意義」



116部門 東北統括グループ
福島IPセンター センター長
小野寺 誠氏

株式会社NTT東日本サービス

今回を新たな出発点に、さらなる高みを

電話の移設や光回線の導入など、NTT東日本の商品やサービスを取り扱う弊社コールセンターでは、電話対応において、顔の見えないお客さまが求めていることを正確に把握し、そのニーズに合った商品やサービスを適切にご案内することが求められております。福島IPセンターとしては、そうしたオペレーター一人ひとりの対応品質向上を目的に、コンクールへ連続して参加をしており、今回の全国大会出場は本当に嬉しい成果となりました。

県大会にも3名が進んだことで、センター丸となり応援する意識が高まり、選手の練習に協力する者が自然に手を挙げるなど、職場の調和も大きく高まりました。今回の経験を新たな出発点と考え、センタ全体の対応品質向上に励みたいと思います。



CRM部コンタクトセンター センター長
米川 晃子氏

センコービジネスサポート株式会社

お客さまに寄り添い、安心感を届ける大切さを痛感

センコーグループホールディングスの一員である弊社は、さまざまな業種のクライアントの求めるニーズにマッチした対応品質を提供するため「The Professional Partner "SBS"~信頼をつむぎ、真心をこめて」を合言葉にサービスを提供しています。おかげさまで、今回のコンクールでは“優勝”という名誉ある賞をいただくことができました。初出場で、よもやと思っていた優勝なので、本人ともども大変驚き、また感激もひとしおです。今回の優勝は本人の日頃からの努力と、周りの方々のご支援の賜物だと感じております。また、今回のコンクールを通していかにお客さまに寄り添っていくか、安心感を届けることの大切さを痛感し、弊社スタッフ全員、決意を新たに致しました。最後になりますが、受賞後、参加者の皆さまから温かいお祝いの言葉を多数いただきました。この場を借りて御礼申し上げます。



総支配人室 次長
鈴木 陽子氏

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

OJTでは得られない経験を積む機会に

コンクールへの参加は、自ら話し方や表現を考えたり、他者から刺激を受けるなど、OJTだけでは得られない経験を積む素晴らしい機会です。また、参加への過程は日々の業務を遂行しつつ、練習のための時間をどう作り出すか、そして職場の仲間にもどのようにサポートしてもらうかという、自己管理能力やコミュニケーション能力を高めるトレーニングにもなります。これまで参加を経験した選手は、対応に自信が出て、社内電話でも自分の考えを積極的に伝えられるようになるなどの変化が表れています。そして、その変化を感じた職場の仲間が自己研鑽を積むなどの効果にもつながっています。今回も上位を目指すことだけを目標とするのではなく、成長につながる経験を持ち帰ってほしいと思っています。

地区大会を勝ち抜き、都道府県代表として全国大会に選手を送り出した各企業の幹部に、コンクール参加を決めた理由、出場によって何が得られ、それが日常業務にどのように活かされているのかをうかがいました。



取締役
コーポレートデザイン部副本部長
島津 信太郎氏

株式会社テレコメディア

選手の成長と職場の一体感を醸成

クライアントからの業務受託によりコールセンターを運営している弊社では、お電話の向こうのお客さまに最高品質の対応をお届けできるよう日々取り組んでおります。私たちがいる徳島から全国へ、最高の対応品質をお届けするための取り組みは、コンクール出場においても同じで、徳島県大会では代表になることができました。また徳島全体を盛り上げていきたいという想い、そして素晴らしい人材が徳島にはたくさんいることを伝えたいこともあり、このコンクールへ出場しております。コンクールは、出場する選手一人ひとりの成長を促すほか、部署の垣根を越えて取り組むことで職場の一体感を生み、全体の成長につながるなどの効果が出ています。徳島の代表として活躍することで地方創生のさらなるお役に立てればと考えております。



お客さま部長
長谷川 太一氏

東邦ガス株式会社

優れた電話対応品質で「選ばれる会社」に

弊社のお客さまセンターには、毎日、数多くのご用命・お問い合わせの電話をいただいております。お客さまの立場に立った真心を込めた対応を心がけるとともに、スピーディかつ正確にといった要素が非常に重要だと考えます。コンクールはそうしたスキルを磨く絶好の機会であり、また、コンクールに参加したコミュニケーターが他社の優れた対応例を学び、持ち帰り、共有することで、センター全体のレベルを高めることができます。

電話対応はお客さまとの最初の接点で、会社の印象を決める重要な役割です。今後も、さらなるスキル向上に努め、優れた対応品質を武器に、常に「お客さまから信頼をいただき、選ばれる会社」でありたいと思っています。



オペレーション本部 本部長
久保田 誉氏

フィデリティ証券株式会社

コンクール参加で従業員、顧客満足を向上

対面店舗を持たずに個人のお客さまの資産運用をお手伝いする弊社では、お電話を大切なお客さまと弊社の重要な接点と位置づけております。コンクールへの参加は今年で5回目となりますが、これまで地区大会入賞、都大会進出、そして全国大会出場と、毎年着実に成果を出しています。これが「目標に向かって自分たちで創意工夫して頑張る→成績につながる→社内におけるコールセンターへの注目度が高まる→より頑張ろうというモチベーションとなる」という良い循環となり、グローバルの方針「従業員の満足度を高めることでお客さま満足の上昇を図り、業績に貢献する」につながってきております。この大会での経験を糧とし、よりお客さまにご満足いただく対応を目指したいと思います。

第22回

企業電話対応コンテスト 成績発表会

22nd

予告なしの電話にどう対応するかで計られる対応品質

1本の電話で企業の対応品質を評価する「企業電話対応コンテスト」。第57回電話対応コンクール大会会場にて、第22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。



会長賞
ダイキン工業株式会社
東日本コンタクトセンター
技術相談グループ 課長
柳田 圭一郎氏



理事長賞
株式会社SBI証券
コールセンター 次長
長島 佳子氏



理事長賞
損害保険ジャパン日本興亜株式会社
東北保険金サービス部 部長
小柳 清光氏



理事長賞
大和ライフネクスト株式会社
執行役員
ファシリティコンサルティング事業部
ホテルサポート部 コールセンター営業部 リノベーション部 担当
久保 尊裕氏

予告なしにかかってくる電話にどのように対応するかで、企業の電話対応品質を評価する競技会が「企業電話対応コンテスト」です。

このコンテストでは、ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって参加企業に電話をかけ、その対応内容により評価を行います。あらかじめ選手を決め、用意された課題に取り組む電話対応コンクールとは異なり、「仮のお客さま」からの電話はいつ入電するか分からず、誰が受けるかを定めることもできません。

そのため、高い評価を得るには「誰が電話を受けてもきちんと受け答えできる」という、より実際の業務に近い電話対応能力が求められます。つまり、個々のスタッ

フの能力の底上げを通じ、平均的な電話対応品質向上を目指す、日々の努力が必要となるのです。

対象となる電話の対応内容は「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」「全体評価」の6項目で審査され、結果は業種における順位、改善のアドバイスなどを記した診断書として参加企業にフィードバックされます。参加企業はこの診断書を基に自社の強みや弱み、電話対応における問題点を把握し、研修内容の見直し、評価点数の低い項目への重点的な取り組みなど、電話対応教育の次なる具体的指針として活用できるのです。



会長賞

ダイキン工業株式会社



理事長賞

株式会社SBI証券
損害保険ジャパン日本興亜株式会社
大和ライフネクスト株式会社



優秀賞

SMBC日興証券株式会社	株式会社トヨタレンタリース山形
オルビス株式会社	飯田信用金庫
クーパービジョン・ジャパン株式会社	フィデリティ証券株式会社
ほけんの窓口グループ株式会社	グラクソ・スミスクライン株式会社
MSD株式会社	カシオ計算機株式会社
アクサ損害保険株式会社	NTTファイナンス株式会社
キャノンカスタマーサポート株式会社	株式会社菓匠三全
株式会社三井住友銀行	株式会社スギ薬局

参加事業所数 452事業所 [内訳]商業・金融部門94事業所、工業・公益部門46事業所、サービス部門164事業所、コールセンター等電話対応専門部門148事業所



ゴールドランク企業

ダイキン工業株式会社

3年以上連続して会長賞または理事長賞の受賞企業

第22回(平成30年度) 会長賞
第21回(平成29年度) 理事長賞
第20回(平成28年度) 理事長賞



シルバーランク企業

3年以上連続して優秀賞以上の受賞企業

株式会社SBI証券
第22回(平成30年度) 理事長賞
第21回(平成29年度) 理事長賞
第20回(平成28年度) 優秀賞

株式会社トヨタレンタリース山形
第22回(平成30年度) 優秀賞
第21回(平成29年度) 優秀賞
第20回(平成28年度) 優秀賞

SMBC日興証券株式会社
第22回(平成30年度) 優秀賞
第21回(平成29年度) 優秀賞
第20回(平成28年度) 優秀賞

グラクソ・スミスクライン株式会社
第22回(平成30年度) 優秀賞
第21回(平成29年度) 会長賞
第20回(平成28年度) 優秀賞

MSD株式会社
第22回(平成30年度) 優秀賞
第21回(平成29年度) 理事長賞
第20回(平成28年度) 優秀賞

株式会社菓匠三全
第22回(平成30年度) 優秀賞
第21回(平成29年度) 優秀賞
第20回(平成28年度) 優秀賞

第22回企業電話対応コンテスト

会長賞・理事長賞受賞企業のご紹介

「第22回企業電話対応コンテスト」には452の事業所が参加し、そのうち特に優れた成績を収めた4社が日本電信電話ユーザ協会会長賞、同理事長賞に選ばれました。これら上位入賞企業の幹部に、コンテストへの参加動機やコンテストで得たものを、日常業務にどのように活用しているのか、それぞれうかがいました。



ダイキン工業株式会社

一人ひとりの状況に合わせたご案内を心がけてきた成果

念願の会長賞受賞、そして昨年に続くゴールドランク企業継続を大変嬉しく思います。2018年は酷暑や台風などで、お客さまから多くのお電話をいただきました。その声をしっかり受け止め、一人ひとりの状況に合わせたご案内を心がけてきたことが会長賞受賞につながったと感じております。コンテストは、自分たちの設定した評価基準や目標値が、お客さま満足につながっているかを客観的に確かめる良い機会です。また、いただくコメントで、お客さまの望む対応もはっきりと分かります。そして個人とセンター全体の傾向を知り、弱みを強みに変えていくことができるのも、参加の意義だと感じております。



東日本コンタクトセンター
技術相談グループ
課長
柳田 圭一郎氏



サービス本部
東日本コンタクトセンター
企画グループ
新垣 敦子氏

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：大阪府大阪市北区中崎西2-4-12梅田センタービル
代表取締役社長：十河 政則
資本金：850億3,243万6,655円
事業内容：各種冷凍・空調機器、空気清浄器、油圧・潤滑機器、フッ素化学製品などの製造、販売、輸出
URL：https://www.daikin.co.jp/



株式会社SBI証券

常に向上心を持ち、お客さまに向き合うコミュニケーターに感謝

昨年に続き理事長賞という名誉ある賞をいただき、センター一同、光栄に感じております。またすべてのお客さまの満足を考え、常に向上心を持ち、お客さまに向き合うコミュニケーターに感謝しております。私どもは「不満ゼロへの挑戦」をスローガンに、金融機関としての品格を保ちつつ、ただ質問に答えるだけではなく、必要な情報を適切に提供することで、お客さまに安心感と期待以上のサービスを感じていただける電話対応を心がけております。2011年から8年連続して賞をいただいておりますが、毎年参加し、評価していただくことが、コミュニケーターの自信につながっています。そして受賞に満足するのではなく、変化するニーズに応えられるよう、継続してチャレンジすることが大切だと思っています。



コールセンター
次長
長島 佳子氏



コールセンター
課長
酒井 智子氏

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：483億2,313万円
事業内容：オンライン総合証券
URL：https://www.sbisec.co.jp/



損害保険ジャパン日本興亜株式会社

コンテストでの受賞は光栄であり、社員の大きな励みに

サービス品質を重視する企業が多く参加するこのコンテストでの受賞は光栄であり、社員の大きな励みになりました。私たち保険金サービス部門は事故や災害に見舞われ、不安を抱くお客さまに、的確で分かりやすくアドバイスすることが求められています。その実現のため、常に対応内容を聞き直し、社員一人ひとりが「品質の高いサービスをどう提供するか」を考え、次の対応に活かしています。また、研修などを通じ「電話対応には技術とともに、お客さま目線で考えるという心のあり方も大切だ」という理解が社員に広がっています。そうした気持ちを活かした日々の電話対応が、入賞に結びついたのでと考えています。

会社概要
会社名：損害保険ジャパン日本興亜株式会社
設立：1888年(明治21年)10月
本社所在地：東京都新宿区西新宿1-26-1

代表取締役社長：西澤 敬二
資本金：700億円
事業内容：損害保険事業
URL：https://www.sjnk.co.jp/



東北保険金サービス部
部長
小柳 清光氏



東北保険金サービス部
弘前保険金サービス課
副課長
山本 香奈子氏



大和ライフネクスト株式会社

電話対応品質、お客さま満足の向上につながっていることを実感

昨年の優秀賞に続く受賞をとっても光栄に思います。弊社は「LEAD NEXTYLE (リードネクスタイル) あしたのあたり前を、あなたに。」をビジョンに掲げ、自身が常に変化し続けることで、一歩先の安心安全、快適など、未来の「あたり前」を形にし、お客さまにお届けしたいと考えています。私たちはお客さまに寄り添う気持ちを一番に電話対応に努めておりますが、コンテストへの参加と入賞により、スタッフの間にさらに「電話対応は自分や誰に対しても価値のある仕事だ」という意識が高まり、モチベーションのアップによる電話対応品質の向上、そしてお客さま満足の向上につながっていることを実感しています。

会社概要
会社名：大和ライフネクスト株式会社
設立：1983年(昭和58年)
本社所在地：東京都港区赤坂5-1-33
代表取締役社長：石崎 順子
資本金：1億3,010万円

事業内容：マンション管理事業、ビル・商業施設等管理事業、建設業、警備事業、貨物利用運送事業、コールセンター事業、損害保険、生命保険代理店事業、ケアサービス事業、天然水宅配事業
URL：http://www.daiwalifenext.co.jp/



執行役員
ファシリティコンサルティング事業部
ホテルサポート部
コールセンター営業部
リノベーション部 担当
久保 尊裕氏



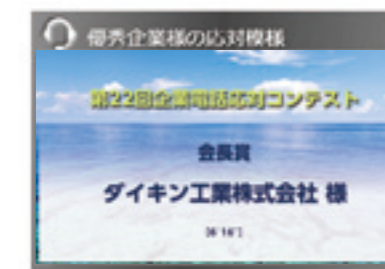
ファシリティコンサルティング事業部
コールセンター営業部
部長
小峰 久芳氏

第22回企業電話対応コンテストの「会長賞・理事長賞受賞企業のコメント」と「会長賞受賞企業の対応模様」を公開!

会長賞を受賞した企業の実際の対応模様(音声)をホームページで公開しています。優秀企業の対応を学び、電話対応の品質向上にご活用ください。

■ 2018年度の会長賞及び理事長賞受賞企業さまのコメントはこちら

■ 会長賞受賞企業さまの対応模様はこちら





第12回 電話応対技能検定委員会レポート

電話応対技能検定委員会は、電話応対技能検定(もしもし検定)の事業運営全般について、専門的かつ総合的な見地から議論する組織です。2018年11月30日(金)、第12回の委員会が開催され、2017年11月より2018年10月までの1年間の活動の総括、今後の取り組みなどについての話し合いを行いました。

今回の委員会では、「2018年の実施状況」「2019年の実施計画(案)」「検定実施機関の認定」「検定実施機関への感謝状の贈呈」という4つの議題について、議論が交わされました。

■ 今年の検定受検者数は1万1,958名 ■ 検定受検者数は順調に拡大

まず第1号議案として、検定事務局より、2018年における検定の実施状況についての報告がありました。

(1) 専門委員会などの活動状況

電話応対技能検定専門委員会を12回開催し、指導者資格の更新や指導者養成講座のプログラム見直し、指導者部会と連携した指導者の活性化などの検討を行いました。試験問題作成部会は40回開催し、筆記及び実技試験問題を作成しました。指導者部会は4回開催するとともに、自主勉強会を6回行い、その活動状況を専門委員会に報告しました。

また、利用者部会はNTTメディアインテリジェンス研究所とともに「AIが電話応対を審査することは可能か」というテーマで共同実験を実施し、「評価の“ぶれ”が少ない評価者を機械学習のサンプルとして選ぶと、AIによる評価の精度が高まる」などの成果を得たこと、今後も研究を継続することを確認しました。

(2) 指導者の育成

1級資格保持者を対象とした「指導者養成講座」を2回開催し、新たに24名(うち企業内指導者は21名)が指導者となり、指導者は累計382名となりました。

また指導者のスキルアップの取り組みとして「品質向上研究会」を3回開催し、のべ200名の指導者が参加しまし

た。その中で、指導者の審査力をさらに高めるためのグループワークを行ったほか、平田 オリザ氏(劇作家・演出家)、宮崎 辰氏(メートル・ドテル=接客の責任者)によるコミュニケーションやサービスをテーマとした講演が行われました。さらに指導者部会による自主勉強会は6回開催しました。

(3) 受検の状況など

2018年の受検者数は対前年比823名増の1万1,958名となりました。受検者数の多い企業の特長として、指導者の在籍している企業が「検定実施機関」として社内検定を拡大したこと、検定の仕組みを企業の電話応対に取り入れるため検定実施機関が企業に出向き研修や検定試験を行ったこと、企業などのニーズに応じ検定実施日の日程に柔軟性を持たせることで受検者数拡大を図ったことなどが挙げられました。

(4) 検定実施機関への感謝状贈呈

検定の普及・拡大に貢献した「B-コミュニケーション株式会社」「日本ハム株式会社」「損保ジャパン日本興亜保険サービス株式会社」の検定実施機関3団体を、2018年1月及び2月に表彰しました。

(5) その他の活動

学習参考図書として「1級/2級問題集 2018年版」「3級/4級問題集 第3版」、公式テキストとして「電話応対技能検定クイックマスター 電話応対 第2版」を日本経済新聞出版社からそれぞれ発行しました。ほかテレコム・フォーラム誌、協会ホームページでの検定導入企業の紹介、雑誌への検定関連記事の寄稿、テレビ・新聞などマスコミへの取材対応を通じ、検定の普及促進活動を行いました。

■ 検定の企画・運営に参画できる仕組みなど ■ 指導者の活性化策を充実

第2号議案では、2019年の実施計画(案)が、以下の通り報告されました。

(1) 実施計画策定にあたっての考え方

企業の電話応対品質の向上に貢献するため「指導者級資格保持者の指導・育成力の一層の強化」「受検者数の拡大・知名度の向上」「指導者級資格保持者が検定の企画・運営に参画できる仕組み作りの構築」に引き続き取り組みます。

(2) 指導者の育成

指導者養成講座を2回、指導者のための勉強会を3回、行います。また第5期指導者部会を運営し、自主勉強会の開催と指導者間のコミュニケーションの活発化を通じた指導者のスキルアップを推進します。

(3) 受検者数の拡大・知名度の向上

4級合格者への合格通知に3級の受検案内を同封し上位級への誘導を図ります。電話応対コンクール、企業電話応対コンテストと連携し、ポスターやチラシで検定のPRを行います。さらにそのメリットを訴求することで、企業内実施機関の育成・拡大を目指します。

また指導者が検定の企画・運営に参画できる仕組み

作りの検討、協会ホームページの充実などにより、指導者への支援を強化します。

■ 12機関の認定で検定実施機関数は136に ■ 検定の発展に貢献した6機関を表彰へ

第3号議案では、2017年11月以降に認定及び認定返上の申請があった検定実施機関について、専門委員会において確認し、承認した旨の報告がありました。新たに認定された12機関を含め、検定実施機関数は136となりました。

第4号議案では、検定の発展に貢献した検定実施機関について、ユーザ協会会長名の感謝状を贈呈することが報告されました。選考基準は2017年11月から2018年10月までの①1級~3級合計の受検者数②4級の受検者数③1級~3級合計の合格率(ただし、受検者数が50名を超える場合に限り)について、それぞれ優秀な成果を上げた検定実施機関です。

①により「株式会社NSGコーポレーション」「オフィスKEI株式会社」が、②により「株式会社NSGコーポレーション」「日本ハム株式会社」「SOMPOコミュニケーションズ株式会社」、③により「ダイキン工業株式会社西日本コンタクトセンター」「株式会社オフィスキュー」に、感謝状が贈呈されます。

電話応対技能検定委員会 委員



委員長
特定非営利活動法人
日本語教育研究所 理事長
元文化庁文化審議会 会長
西原 鈴子氏



委員
中京大学 法科大学院 教授
元大阪地方裁判所 判事
稲葉 一人氏
「電話応対技能検定専門委員会」委員兼任



委員
(一財)NHK放送研修センター
理事 日本語センター長
渡部 英美氏



委員
京都大学大学院 医学研究科 講師
弁護士
岡村 久道氏



委員
統合的心理療法研究所
顧問
平木 典子氏



委員
劇作家・演出家
東京藝術大学
COI推進機構 特任教授
平田 オリザ氏



委員
(公財)日本電信電話ユーザ協会
会長
(みずほ信託銀行取締役会長)
中野 武夫氏



委員
(公財)日本電信電話ユーザ協会
理事長
三ツ村 正規氏

電話応対技能検定専門委員会 委員



委員長
(一財)NHK放送研修センター
元理事 日本語センター長
岡部 達昭氏



委員
現代礼法研究所 主宰
岩下 宣子氏



委員
(株)ジャパンEAPシステムズ
代表取締役社長
臨床心理士
松本 桂樹氏



委員
(株)NTTドコモ
横山 達也氏



委員
(公財)日本電信電話ユーザ協会
専務理事
畑 秀樹氏