

顧客感動へ
顧客満足から
電話応対は

てるコーチ L⁺ 新登場

電話応対研修ツールのベストセラー

「てるコーチ L⁺」は、本体に発着信機能や転送機能があり、実践に近い環境での電話応対研修が可能です。

新機能

検定モード

各種電話応対検定に特化した
“検定モード”が追加されました!

人数を限定した環境で行う電話応対検定
(もしもし検定や電話応対コンクールなど)と
同等の条件下で研修を実施することで、
電話応対のプロフェッショナル育成に
役立ちます。

その他の機能

- ・社内の方との応対を想定した
内線通話機能と、社外の方を
想定した外線通話機能があります。
- ・通話相手を必要としない単独での
電話応対研修が行えます。
- ・録音内容を専用SDカードに保存し、
PCで再生・保存が行えます。



てるコーチ L+ 標準セット内容
てるコーチ L+ 本体/専用アッショーケース
電話機×3台/SDカード(専用品)
電源コード/電話コード×5本

¥260,000(税抜)

性能UP

録音時間

録音時間が30分に延長!
旧来機^{*}と比較して録音時間を
最長30分に延長しました。
これまで以上にゆとりを持った
電話応対研修が
可能となります!

性能UP

チャンネル数

録音チャンネル数が20chに!
旧来機^{*}と比較して録音ch数を
20chに倍増しました。
より多くのchで録音を行い、
応対内容を比較することで、
高い教育効果が見込めます!

テレコム・フォーラム

聴く力と
伝える力で
信頼アップ



2
February 2020

第58回 電話応対コンクール全国大会 in 東京

全国の予選を勝ち進んだ57名の精鋭たちが、東京・中野に集結し、その技能を競い合う!

2019年11月22日(金) 中野サンプラザ

・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23回 企業電話応対コンテスト成績発表会

より優れた電話応対を実践し、CS向上を実現している電話応対優秀企業の紹介

第13回 電話応対技能検定委員会レポート

1年間の活動を総括し、今後の取り組みなどを議論

てるコーチは電話応対研修ツールとして、企業様・講師の方々にご愛用いただいております。



第58回 電話応対コンクール全国大会 in 東京

**大会
テーマ** 聴く力と伝える力で信頼アップ

2019年11月22日(金)、東京に、全国の予選を勝ち抜いた選手57名が集結。

お客様が指名した人が不在だった場合の用件の聞き出し方、要点を押さえた伝え方などを競いました。

全国各地から選手が集まり、電話応対の技能を競う「電話応対コンクール全国大会」。2019年度の第58回大会は、東京都の「中野サンプラザ」を舞台に、参加者10,333名の予選を経て選ばれた代表57名が、持てる応対技能を競いました。

競技に先立つ開会式では、主催者を代表し、大会副会長の小勝 忠男 ユーザ協会東京支部副支部長が、全国から集まったスペシャリストの応対を観戦できることに期待しているとコメント。会場の中野サンプラザが“ミュージシャンの聖地”とも呼ばれ、観客席とステージが近く、一体になって盛り上がるという特徴を案内しつつ、選手に普段通りの実力を發揮してほしいとエールを送りました。

続いて来賓として、東京都の小池 百合子 都知事が挨拶。AI、IoTなどの技術革新が進む昨今ながらも、

聴く力、伝える力の価値はますます重要になってくると話し、「心技体」のうち、技術や体制は変わっても、心は変わらないと強調されました。

さらに中野区の酒井 直人 区長が、区役所での業務になぞらえ、電話応対の重要性についての考えを述べたのち、飲食店が密集する中野区の魅力をPR。また井上 福造 東日本電信電話株式会社社長はコミュニケーション手段が多様化した現在でも電話サービスの合計利用回数は拡大しており、音声会話へのニーズはなくならないという展望を語りました。

開会式の締めくくりには、開催地東京都代表の佐々木 奈津子さんが出場選手を代表し登壇、「今年のテーマである『聴く力と伝える力で信頼アップ』を実践し、お客様の期待を上回る応対を目指していきます」と力強く宣誓、競技がスタートしました。

全国から集まった代表57名が実力を披露!

選手は「株式会社サンプラザ企画」の社員としてお客様に対応。その応対に、観衆は熱い視線を注ぎました。

8:00 ホール開場

会場の中野サンプラザは、JR中央線・中野駅北口からすぐ。冷たい雨も降り、寒い朝でしたが、代表選手の優れた応対に期待する観衆が早朝から続々と集まり、8:00の開場を待ちました。



9:30 開会式

選手紹介、主催者挨拶のち、小池 百合子 東京都知事、酒井 直人 中野区長、井上 福造 東日本電信電話株式会社社長が登壇され、競技に対する期待と選手への応援メッセージを送りました。



10:03 選手宣誓

全選手57名を代表して東京都代表の佐々木 奈津子さんが、中野 武夫 大会会長(ユーザ協会会長)を前に、電話応対に込めた思いと競技にかける意気込みを宣言しました。



10:30 競技開始

競技は午前、午後の2部に分けて行われました。選手は株式会社サンプラザ企画の社員として、不在の担当者にかかってきた電話を受け、お客様にご満足いただける応対を目指します。



16:10 競技終了・最終審査

1人3分の持ち時間で57名が競技を終えたのち、8名の審査委員による最終審査が行われます。審査基準は「最初の印象」「基本応対スキル」「コミュニケーションスキル」「全体評価」など、6項目です。審査結果が出るまで、演奏などのアトラクションが催されました。



17:10 表彰式

中野 武夫 大会会長(ユーザ協会会長)が挨拶し、競技を終えた57名の選手をねぎらいました。さらに来賓の竹村 晃一 総務省総合通信基盤局電気通信事業部長が選手の健闘をたたえました。



17:34 結果発表

いよいよクライマックス。優秀賞の18名に続き、準優勝 葛馬 妙子さん(東京都代表)、優勝 宮本 真紀さん(熊本県代表)が発表されました。



会場での ひとコマ

会場となった中野サンプラザのホール1階ロビーに設置した大型のディスプレイで、大会当日の朝に抽選で決定された選手の競技順や選手情報などを表示しました。競技の合間に、ユーザ協会の事業をPRする映像も放映されました。



大観衆が見守る中、競われた技能! 受賞された皆さん、 おめでとうございます。

全国代表の精銳57名により繰り広げられたレベルの高いコンクール。栄冠は「優勝するまで挑戦を止めない」と自身を鼓舞していた宮本 真紀さん(熊本県代表)の頭上に耀きました。



熊本県代表 宮本 真紀さん
大同生命保険株式会社

普段どおりの、お客さまに寄り添った応対で 夢だった全国大会優勝を果たしました!

電話応対コンクールへの挑戦を始めて8年、長年の夢だった日本一になることができました。全国大会で優勝すると心に決めて練習に励み、くじけることなく挑戦し続けているうちに、夢を追い続けることの大切さ、そして夢に向かっていればどんな努力でもできるということを知りました。また大きな目標を達成した今日、夢は叶うということを知り、自分でもすごいと感動しています。

今回の出場にあたっては、まず相手にいかに集中するかを心がけましたが、頭の中でシミュレーションを繰り返しているうちに、ふと、普段どおりの応対を行えば良いのでは……という思いがわき、気持ちを切り替えました。どんな相手から、どんな内容の問い合わせがあるか分からぬのはコンクールでも日常業務でも同じ。模擬忾ではなく、大切なお客さまからの電話だと自分に言い聞かせて本番に臨みました。これまで、あれを言おう、これを言おうと積極的な会話を意識していましたが、気持ちの切り替えで肩の力が抜けたことで良い結果につながったかもしれません。優勝できたことはもちろん、お客さまの話に耳を傾け、期待も不安な気持ちもしっかり受け止める応対ができたことに満足しています。

会社概要

会社名: 大同生命保険株式会社

設立: 1947年(昭和22年)

本社所在地: (大阪本社) 大阪府大阪市西区江戸堀1-2-1
(東京本社) 東京都中央区日本橋2-7-1

代表取締役社長: 工藤 稔

主な事業内容: 生命保険業など



総務省 総合通信基盤局電気通信事業部長 竹村 晃一氏から
総務大臣賞を授与



東京都代表 葛馬 妙子さん
佐川急便株式会社 西関東支店 八王子営業所

弱さに負けそうな自分を応援し続けてくれた 職場の皆さんに恩返しができて嬉しいです

大きな目標であった全国大会進出を果たし、そこで準優勝という成績を残すことができました。まずは何よりも先に、研修への参加や練習の時間を確保するため協力していただいた職場の上司や同僚、そして熱心に指導してくださった先生方に感謝の気持ちを伝えたいです。

電話応対コンクールには過去5回出場しており、ここまで道のりはとても長いものでした。表現力が不足していたり言葉の選び方が悪かったり、常に失敗し続けてきた私は、これまで自分の応対に満足できることなく、勝ち抜くことなどできないのでは……という気持ちの弱さとも戦っていました。しかし、会社や職場の皆さんとのバックアップで挑戦を続け、お客さまの感情の温度に合わせて話すこと、一つひとつ気持ちを拾いながら応対することを心がけ、念願の地区大会突破を達成。業務で負担をかけてしまった同僚からも「行っておいで」と、温かい言葉で全国大会へ送り出してもらいました。

こうして賞をいただいた今もまだ信じられず、喜びをどう表現すればいいか分かりません。ただ、この賞は自分だけの力ではなく、多くの方のご協力で得たものなので、少しでも恩返しができたことを嬉しく思っています。

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)

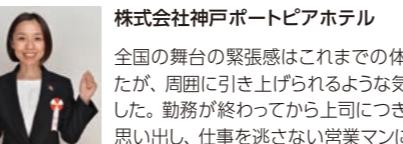
本社所在地: 京都府京都市南区上鳥羽角田町68番地

代表取締役社長: 本村 正秀

主な事業内容: 宅配便など各種輸送に関わる事業

優秀賞

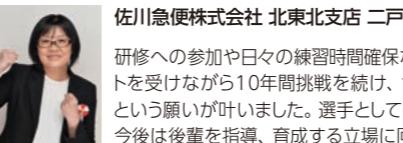
兵庫県代表 川口 竜さん



株式会社神戸ポートピアホテル

全国の舞台の緊張感はこれまでの体験とは異なる雰囲気でしたが、周囲に引き上げられるような気分で頑張ることができました。勤務が終わってから上司につき合っていた練習を思い出し、仕事を逃さない営業マンになりきって対応しました。

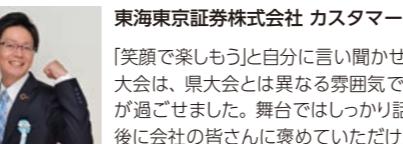
岩手県代表 本田 真由子さん



佐川急便株式会社 北東北支店 二戸営業所

研修への参加や日々の練習時間確保など、会社の手厚いサポートを受けながら10年間挑戦を続け、ついに全国の舞台に立つという願いが叶いました。選手としての参加は今度最後とし、今後は後輩を指導、育成する立場に回り頑張っていきます。

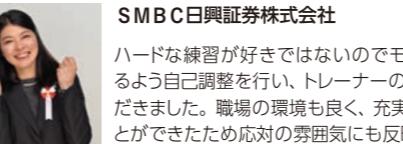
岐阜県代表 問註所 宏俊さん



東海東京証券株式会社 カスタマーサポートセンター

「笑顔で楽しもう」と自分に言い聞かせて出場した初めての全国大会は、県大会とは異なる雰囲気で、競技本番も楽しい時間が過ごせました。舞台ではしっかり話を聞くよう心がけ、終了後に会社の皆さんに褒めていただけたことが嬉しかったです。

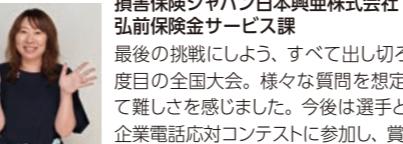
東京都代表 敷波 真帆さん



SMB C日興証券株式会社

ハードな練習が好きではないのでモチベーションが維持できるよう自己調整を行い、トレーナーの先生にも気を遣っていました。職場の環境も良く、充実した気持ちで出場することができたため応対の雰囲気にも反映されたと思っています。

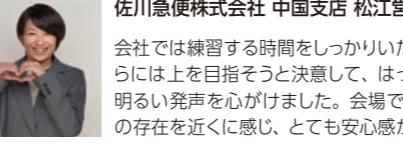
青森県代表 石井 美那子さん



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
弘前保険金サービス課

最後の挑戦にしようと、すべて出し切ろうと心に決めて臨んだ5度目の全国大会。様々な質問を想定して挑みましたが、改めて難しさを感じました。今後は選手として得た経験を活かして企業電話応対コンテストに参加し、賞を狙いたいと思います。

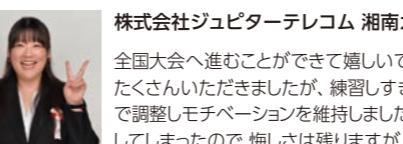
島根県代表 藤田 明菜さん



佐川急便株式会社 中国支店 松江営業所

会社では練習する時間をしっかりと確保でき、出るからには上を目指そうと決意して、はっきりとした滑舌や大きく明るい発声を心がけました。会場では応援してくれた皆さんの存在を近くに感じ、とても安心感があつて楽しかったです。

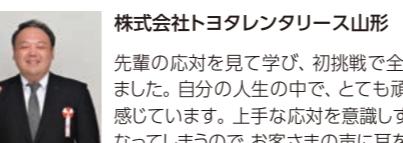
神奈川県代表 佐藤 美代子さん



株式会社ジャピターテレコム 湘南カスタマーセンター

全国大会へ進むことができて嬉しいです。大会前は練習時間をたくさんいただきましたが、練習すぎて嫌にならないよう自分で調整しモチベーションを維持しました。本番では質問を聞き返してしまったので、悔しさは残りますが、結果には満足しています。

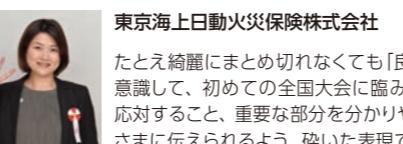
山形県代表 板垣 翔さん



株式会社トヨタレンタリース山形

先輩の応対を見て学び、初挑戦で全国大会へ進むことができました。自分の人生の中で、とても頑張った結果だと我ながら感じています。上手な応対を意識しすぎると作られた雰囲気になってしまうので、お客さまの声に耳を傾けるよう心がけました。

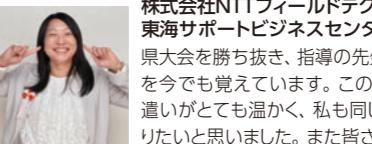
東京都代表 佐々木 奈津子さん



東京海上日動火災保険株式会社

たとえ綺麗にまとめ切れなくても「良き伝言者」であることを意識して、初めての全国大会に臨みました。とにかく丁寧に応対すること、重要な部分を分かりやすく話してしっかりお客さまに伝えられるよう、碎いた表現での応対を心がけました。

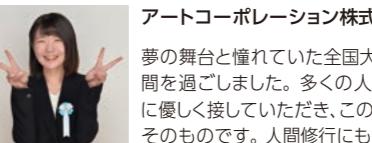
愛知県代表 森田 苑子さん



株式会社NTTフィールドテクノ 東海カスタマーフロント
東海サポートビジネスセンター

県大会を勝ち抜き、指導の先生が泣きながら迎えてくれたことを今でも覚えています。この会場で出会った選手の方々の気遣いがとても温かく、私も同じような気遣いができる人間になりました。また皆さんと再会できるよう頑張ります。

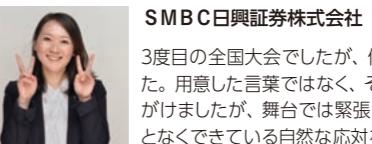
北海道代表 田村 彩花さん



アートコーポレーション株式会社

夢の舞台と憧れていた全国大会へ進むことができ、幸せな時間を過ごしました。多くの人に支えられ、会場では他の選手に優しく接していただき、このコンクールは私にとって「ご褒美」そのものです。人間修行にもなるので今後も精進いたします。

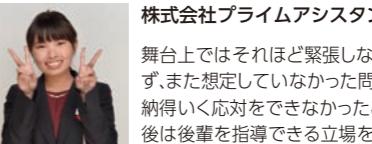
愛知県代表 尾西 沙織さん



SMB C日興証券株式会社

3度目の全国大会でしたが、何度も挑戦しても難しいと感じました。用意した言葉ではなく、その場に適した答えを出すよう心がけましたが、舞台では緊張してしまい、普段なら意識することなくできている自然な応対を行うことができませんでした。

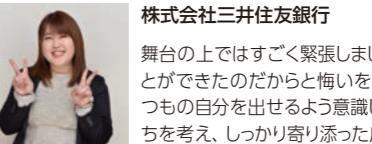
鹿児島県代表 村田 朱音さん



株式会社プライムアシスタンス 鹿児島センター部

舞台上ではそれほど緊張しなかったものの気持ちが落ち着かず、また想定していなかった問い合わせ内容に戸惑ってしまい、納得いく応対をできなかったことが惜しいと思っています。今後は後輩を指導できる立場を目指して勉強したいと思います。

福岡県代表 竹山 智子さん



株式会社三井住友銀行

舞台の上ではすごく緊張しましたが、初めて全国大会へ進むことができたのだからと悔いを残さないように頑張りました。いつもの自分を出せるよう意識し、競技本番ではお客さまの気持ちを考え、しっかり寄り添った応対ができるよう心がけました。

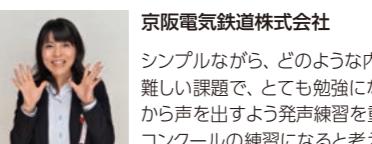
沖縄県代表 比嘉 健四郎さん



SMB C日興証券株式会社

発表された全国大会の課題を確認した時、とても難しい内容だと感じました。何を聞かれるか想像できない課題ですが、応対の練習を繰り返し行けば自分の中にある返答のパターンが増えると考え、これまで一番長く練習に取り組みました。

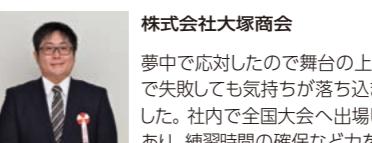
大阪府代表 安田 良子さん



京阪電気鉄道株式会社

シンプルながら、どのような内容を尋ねられるか予想できない難しい課題で、とても勉強になりました。声が小さいので腹から声を出すよう発声練習を重点的に行い、また日々の業務もコンクールの練習になると考えながら全国大会に備えました。

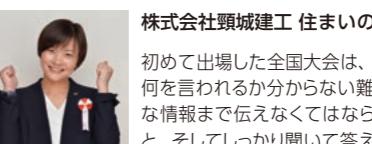
栃木県代表 早乙女 悠人さん



株式会社大塚商会

夢中で応対したので舞台の上の記憶はありませんが、もし途中で失敗しても気持ちが落ち込まないよう心がけて本番に臨みました。社内で全国大会へ出場したのは私が初めてということもあり、練習時間の確保などを入れて応援していただきました。

新潟県代表 大槻 史恵さん



株式会社頸城建工 住まいのリフォーム専門店アクト

初めて出場した全国大会は、とても貴重な経験になりました。何を言われるか分からぬ難しい課題でしたが、プライベートな情報まで伝えなくてはならないお客さまから信頼されること、そしてしっかり聞いて答えることを心がけて応対しました。

2019年度 第58回電話応対コンクール全国大会

出場選手紹介

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、そして電話対応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。

| | | | |
|--|---|---|---|
| 北海道代表 古泉 優奈さん | 宮城県代表 斎 明日美さん | 秋田県代表 菅原 彩子さん | 福島県代表 高橋 美紀さん |
| 株式会社NTT東日本・南関東テクニカルサービスセンター 北海道第一フロント 全国まで進めるとは思いませんでした。指導する立場でもあるので、手本になれて良かったです。 | 株式会社東日本・南関東テクニカルサービスセンター 北海道第一フロント 全国まで進めるとは思いませんでした。指導する立場でもあるので、手本になれて良かったです。 | 株式会社東日本・南関東テクニカルサービスセンター 北海道第一フロント 全国まで進めるとは思いませんでした。指導する立場でもあるので、手本になれて良かったです。 | 株式会社東日本・南関東テクニカルサービスセンター 北海道第一フロント 全国まで進めるとは思いませんでした。指導する立場でもあるので、手本になれて良かったです。 |
| 茨城県代表 藤原 美鶴さん | 群馬県代表 阿久津 巧さん | 埼玉県代表 岸 裕美さん | 千葉県代表 村上 勉さん |
| 株式会社FA (Car Shopイープライス) 約10年ぶりの出場。通勤途中の車内で練習したため、幼い子どもが応対を覚えてしまいました。 | 株式会社FA (Car Shopイープライス) 約10年ぶりの出場。通勤途中の車内で練習したため、幼い子どもが応対を覚えてしまいました。 | 株式会社FA (Car Shopイープライス) 約10年ぶりの出場。通勤途中の車内で練習したため、幼い子どもが応対を覚えてしまいました。 | 株式会社FA (Car Shopイープライス) 約10年ぶりの出場。通勤途中の車内で練習したため、幼い子どもが応対を覚えてしまいました。 |
| 山梨県代表 生原 亜夢さん | 東京都代表 萩原 日記さん | 長野県代表 傳田 香純さん | 長野県代表 鈴木 千晴さん |
| 甲府信用金庫 多くの練習時間をいただき皆さんに感謝しています。正しい敬語、自然な話し方を心がけました。 | 甲府信用金庫 多くの練習時間をいただき皆さんに感謝しています。正しい敬語、自然な話し方を心がけました。 | 甲府信用金庫 多くの練習時間をいただき皆さんに感謝しています。正しい敬語、自然な話し方を心がけました。 | 甲府信用金庫 多くの練習時間をいただき皆さんに感謝しています。正しい敬語、自然な話し方を心がけました。 |
| 富山県代表 田中 照美さん | 石川県代表 架谷 明香莉さん | 福井県代表 清水 未来さん | 静岡県代表 佐野 浜美さん |
| 佐川急便株式会社 北陸支店 富山営業所 全国大会を控え、予選で競い合った仲間が練習に協力してくれて感動。最後までやり切りました。 | のと共栄信用金庫 会社の人の協力でいろいろな練習を重ね声のトーンまで研究しました。できるることは全部やりました。 | 佐川急便株式会社 北陸支店 小浜営業所 会社や家族の支えで全国まで来て感無量です。応援席の仲間の顔を見て泣きそうになりました。 | 佐川急便株式会社 東海支店 富士営業所 コンクールのために練習するとスピーディな応対が身につき、スキルアップや仕事に役立ちます。 |
| 静岡県代表 藤井 尚希さん | 三重県代表 厚木 たまきさん | 滋賀県代表 中村 越さん | 滋賀県代表 藤田 晃浩さん |
| 株式会社NTTフィールドテクノ 東海カスタマーフロント 静岡カスタマーサポートセンター 時間内に話しきれなかったことは悔やまますが、とても勉強になるコンクールだと感じました。 | 株式会社NTTマーケティングアクト 東海支店 CRM推進部 東海116センター(三重) 難しい課題に悩みましたがが聞いた内容をしっかりと伝えました。やり切ったので悔いはありません。 | 株式会社NTTマーケティングアクト 関西支店 CRM推進部 関西116センター(滋賀) 難しい課題に悩みましたがが聞いた内容をしっかりと伝えました。やり切ったので悔いはありません。 | 株式会社NTTマーケティングアクト 関西支店 CRM推進部 関西116センター(滋賀) 皆さんの支援で全国へ進めました。少しでも恩返しつく、自分らしい応対を心がけ頑張りました。 |
| 京都府代表 常吉 早佳さん | 大阪府代表 島本 大さん | 大阪府代表 安達 理さん | 奈良県代表 米田 隼也さん |
| 株式会社NTTマーケティングアクト 関西支店 光サービス推進部 関西コンサルティングセンター(京都) 課題の「中野さん」になり切り練習しました。会社の人に良いところを見せるため頑張りました。 | ヤマトコンタクト サービス株式会社 やればやるほど難しさを感じるコンクール。次のチャンスがあったら、ぜひ優勝を狙いたいです。 | 株式会社NTTフィールドテクノ 大阪カスタマサポートセンター 自分の応対を録音し聞き直すことで、細かな部分に気づけるようになりました。また挑戦します。 | パナソニックグループ 全国進出が決まり毎日練習する時間をいただきましたが、本番は幅の広い課題で難しかったです。 |
| 和歌山県代表 玉置 綾さん | 鳥取県代表 高木 啓一さん | 岡山県代表 丸山 知子さん | 広島県代表 竹重 由紀子さん |
| 中田食品株式会社 先生と一緒にコツコツ努力を重ね自分なりに成果を出しました。緊張のため本番は覚えていません。 | 株式会社不二家システムセンター 鳥取事業所 十分な練習時間はありましたでしたが、語尾がキツくならないよう心がけ、お客さまに応対しました。 | 株式会社山田養蜂場 考えるほどに奥が深くなる課題。お客さまが安心できるよう言葉をまとめ難しさがありました。 | 株式会社福屋 大舞台に手が震えました。応援してくれた方々に感謝です。来年は地元・広島開催。出場したいです。 |
| 山口県代表 中本 明美さん | 徳島県代表 重田 舞さん | 香川県代表 山下 里香さん | 愛媛県代表 松下 祥子さん |
| ヤマト運輸株式会社 山口主管支店 全国初進出が決定してから周囲の見る目が変わり、高みを目指すという良い経験が得られました。 | 株式会社アボ銀行 池田支店 トップバッターで緊張しましたが、何事も一番になれるのは素晴らしいと開き直って挑みました。 | 佐川急便株式会社 四国支店 高松営業所 あつという間の3分間でした。十分な出来ではなかったけれど、この経験を仕事にも役立てます。 | 株式会社ベネフィット・ワン 夢にまで見た全国大会の舞台に立てて嬉しいです。基礎力をさらにアップさせてリベンジします。 |

| | | | |
|--|---|--|--|
| 高知県代表 西森 沙樹さん | 佐賀県代表 浦野 里美さん | 長崎県代表 山下 美保子さん | 大分県代表 松浦 智美さん |
| 佐川急便株式会社 四国支店 高知営業所 基本を重視して発声訓練を行い、滑舌も1年かけ修正。シンプルながら難しい課題に悩みました。 | 佐川急便株式会社 九州支店 佐賀営業所 心残りはあるけれど精一杯やりました。全国進出という貴重な経験、自分では楽しめたと思います。 | 藤村薬品株式会社 佐世保支店 初めての全国大会で緊張。練習不足で準備しきれなかったので、勉強のため再挑戦したいです。 | 大分ケーブルテレコム 株式会社 お客さまの話を聞くよう心がけましたが、いつもの自分を出しきれず、ちょっと悔しい思いです。 |



全国から選ばれた電話応対のスペシャリストたちが東京に集結。
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)3・4級公式問題集(第4版)』発売開始

『電話応対技能検定(もしもし検定)3・4級公式問題集(第4版)』が2019年12月6日に発売されました。最新の出題傾向を知るために全受検者必須の一冊です。

書名:『電話応対技能検定(もしもし検定)3・4級公式問題集(第4版)』
編者:公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会
定価:1,600円(税別)
仕様:A5判、280頁



協会会員の皆さまは協会ホームページの「会員特典の紹介」ページより「もしもし検定公式テキスト・問題集」を合わせて10冊以上ご購入いただくと、定価の2割引、送料無料の会員特典があります。

「第58回優勝者・準優勝者の応対模様映像」
公開中!

ホームページで優勝者と準優勝者の応対模様映像を公開しています。社内研修のお手本にするなど、CS向上にお役立てください。



電話応対コンクール

検索

2019年度 第58回電話応対コンクール全国大会

出場企業幹部が語る「コンクール参加の意義」



エントランス部
インターネット受付センター センター長
安西 大介氏



取締役
東海支店長
小林 康雄氏



お客様サポート本部
湘南カスタマーセンター センター長
植田 和宏氏

アートコーポレーション株式会社 (アート引越センター)

「訊く技術」が質の高い引越サービスに直結

引越を主力事業とする弊社では、電話はお客様との大切な接点です。引越は、最後までスムーズに終えることが一番の品質です。そのためには、入口となる電話で応対した際にお客様のご要望をしっかり訊き出す技術が求められております。こうした電話応対技能向上のため、社内で教育を行っていますが、お客様が求める対応ができるような教育内容になっているか、また教育を受ける者にそれが浸透し、きちんと実践できているのかを測る試金石としてこのコンクールを位置づけ、毎年参加を続けております。出場選手は基本的に立候補で選びますが、練習に励む選手の技能が向上するのはもちろん、その選手の頑張りがほかのスタッフにも影響を与え、それぞれが「より良い応対」を目指し自分を見つめ直す良い機会になっていると考えております。

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の方々に、電話応対コンクール(以下、コンクール)参加を決めた理由と、出場により何が得られ、それが日常業務にどう活かされているのかをうかがいました。



取締役
販売部長
中田 祐子氏

中田食品株式会社

他社の優れた応対に触れ、自らも成長

全国大会への出場は今回が2回目となります。弊社では電話応対を“会社の顔”と位置づけております。お客様と一番近い接点であり、その印象で会社の印象が決まってしまうからです。そのため電話応対においては「お客様の心に寄り添うこと」「お客様との会話に耳を傾けること」を大切にしております。大会への参加は、こうした電話応対の技量を磨くとともに、他社の優れた応対を拝見し、学ぶ貴重な機会であると考えております。毎年、県大会では全選手の演技をビデオに収録して通販部門で共有し、「優れた応対」のお手本として活用させていただいている。出場する選手は毎年社内から数名を選出しておりますが、先輩と後輩や、異なる部署の選手同士の交流により、互いの応対技能の成長を感じております。



執行役員
運用管理本部 運用第1部長
藤崎 功氏

株式会社不二家システムセンター

コールセンター業務のトレンドが分かる貴重な機会

弊社は菓子メーカーである株式会社不二家のグループ会社ですが、グループ外からも広く通販事業やコールセンター事業などを受託し、運営しております。こうした受託事業ではお客様ごとに用意されたトレーニングを行いますが、それだけでは内容が単調になることから、コンクールの問題を実践力養成のために使わせていただいたことが、参加のきっかけとなりました。重視しているのは上位入賞ではなく、コンクール参加で養われた経験や自信です。実際に参加した選手は確実に応対力が上がり、日常の業務でも周囲に良い影響を与えています。また参加により他社の応対から年々変化するコールセンター業務のトレンドを把握し、自社の業務にフィードバックできることも、受託での事業を展開する弊社にとって貴重な機会だと思っています。



代表取締役社長
加藤 章氏

株式会社本久

コンクール参加で実践的な「聞き取る力」を育成

土木・建設資材の販売と施工を主な事業としている弊社では、電話での注文が大半を占めます。取り扱いアイテム数が多いこと、また工事現場などお客様の手元に十分な資料がない状況でいただくお電話もあることから、お客様がお求めになっている商品を正確に「聞き取る力」が求められます。そして丁寧な応対によりお客様から信頼をいただくことは、次回の注文にもつながります。こうした実践的な電話応対能力を身に付けようとコンクールへの参加を続けており、最近5年間の出場者は約53名にのぼります。コンクールに向けた日々の練習でスクリプトを考えることは、相手への「気づかい」「思いやり」を同時に学べる、とても良い機会で、日常業務に大いに活かされています。また出場選手を応援するという雰囲気が職場の一体感につながり、業務にも良い影響を与えていると実感しています。

第23回

企業電話応対コンテスト成績発表会

日常の1本の電話にどう対応するかで計られる応対品質

予告なしにかかってきた1本の電話で企業の応対品質を評価する「企業電話応対コンテスト」。第58回電話応対コンクール大会会場にて、第23回企業電話応対コンテストの上位入賞企業の発表、表彰が行われました。



企業電話応対コンテストは、ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって参加企業に電話をかけ、その応対内容の評価を行い、上位20企業を表彰します。

あらかじめ用意された課題に取り組む電話応対コンクールとは異なり、いつ入電するか分からぬ仮のお客さまからの電話応対が審査の対象になります。誰が電話を受けてもきちんと受け答えできるように、個々のスタッフの能力を底上げし、企業全体の電話応対品質を向上させることができます。

対象となる電話の応対内容は「最初の印象」「基本応対スキル」「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、結果はエントリー部門*毎の順位、改善のアドバイスなどを記載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、電話応対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、電話応対教育の次なる具体的指針として活用できます。



会長賞

ダイキン工業株式会社



理事長賞

グラクソ・スミスクライン株式会社
株式会社SBI証券
クーパービジョン・ジャパン株式会社



優秀賞

| | |
|------------------|---------------|
| 損害保険ジャパン日本興亜株式会社 | NTTファイナンス株式会社 |
| MSD株式会社 | 株式会社三井住友銀行 |
| 株式会社健康家族 | 株式会社ディック学園 |
| 中部国際空港旅客サービス株式会社 | 株式会社サニクリーン九州 |
| 株式会社マードゥレクス | 株式会社菫匠三全 |
| 大同生命保険株式会社 | フィデリティ証券株式会社 |
| 佐川急便株式会社 | テルモ株式会社 |
| 大和ライフネクスト株式会社 | 飯田信用金庫 |

※参加事業所数 425事業所

[内訳] 商業・金融部門 73事業所、工業・公益部門 44事業所、サービス部門 150事業所、コールセンター等電話対応専門部門 158事業所



ゴールドランク企業

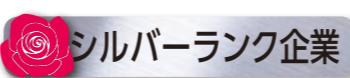
ダイキン工業株式会社

3年以上連続して会長賞または
理事長賞の受賞企業

第23回(2019年度) 会長賞
第22回(2018年度) 会長賞
第21回(2017年度) 理事長賞

株式会社SBI証券

第23回(2019年度) 理事長賞
第22回(2018年度) 理事長賞
第21回(2017年度) 理事長賞



シルバーランク企業

グラクソ・スミスクライン株式会社
第23回(2019年度) 理事長賞

3年以上連続して優秀賞以上の受賞企業

第22回(2018年度) 優秀賞
第21回(2017年度) 会長賞

MSD株式会社

第23回(2019年度) 優秀賞
第22回(2018年度) 優秀賞
第21回(2017年度) 理事長賞

大和ライフネクスト株式会社
第23回(2019年度) 優秀賞
第22回(2018年度) 理事長賞
第21回(2017年度) 優秀賞

株式会社菫匠三全
第23回(2019年度) 優秀賞
第22回(2018年度) 優秀賞
第21回(2017年度) 優秀賞

第23回企業電話応対コンテスト

会長賞・理事長賞受賞企業のご紹介

「第23回企業電話応対コンテスト」には、425の事業所が参加し、そのうち特に優れた成績を収めた4社が日本電話ユーザ協会会長賞、同理事長賞に選ばれました。上位入賞企業はどんな動機で、コンテストに参加し、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でしょうか。各企業の幹部の方々にうかがいました。

ダイキン工業株式会社

センターから広がる高い応対品質は、他部署のCS向上にも貢献

東日本コンタクトセンターCS担当課長
大口 夏子氏

東日本コンタクトセンター修理受付グループ
田島 沙璃氏

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/>

グラクソ・スミスクライン株式会社

“患者さん中心”の応対で毎年優秀賞以上を受賞

マーケティング&マルチチャネル
本部長
レネ・ジェンセン氏

カスタマー・ケア・センター
センター長
酒井 貴美子氏

電話応対スキルが高く評価され、名誉ある賞をいただいたことを誇りに思っています。このコンテストは業種業界を問わず、すべての参加企業が対等に扱われ、客観的に評価されることに意義を感じております。またミステリーコール形式のため、企業としての真の実力が試される、非常に良い機会です。当社では「患者さん中心」という価値観を重視しており、患者さんに思いを馳せ、その気持ちに寄り添いながら応対をしています。「お客さまはいつも正しい(The customer is always right)!」を常に忘れず、今後もステークホルダーや医療従事者、患者さんにベネフィットをもたらすことができるよう、より高いレベルを目指して研鑽を続けていきたいと思います。

会社概要
会社名:グラクソ・スミスクライン株式会社
設立:1953年(昭和28年)8月18日
本社所在地:東京都港区赤坂1-8-1
赤坂インターシティAIR

代表取締役社長:ポール・リレット
資本金:20億6,741万円
事業内容:医療用医薬品の研究開発、輸入、
製造、販売
URL: <https://jp.gsk.com/>

株式会社SBI証券

9年連続の受賞で、ゴールドランク企業に認定

SBIグループ創立20周年という区切りの年に、一つの目標であったゴールドランク企業に認定いただいたことを、センター一同、心から感謝しております。コンテストは日々の取り組みが意味のあるものであったかを図るためにも、継続して参加することが重要だと考えております。商品の差別化が難しくなってきた今、カスタマーサービスセンターで受けるサービスの一つひとつが、お客さまが会社を選ぶ上で重要な要素になっていると思います。お客さまの中には、コンテストの結果を知り、期待をもってお問い合わせいただく方も多いいらっしゃいます。そうしたご期待に応えることで、企業としての信頼感は確実に高まっていると実感しております。

取締役
小川 裕之氏

カスタマーサービス部
部長
河田 裕司氏

会社概要

会社名:株式会社SBI証券
設立:1999年(平成11年)4月26日
本社所在地:東京都港区六本木1-6-1
泉ガーデンタワー

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>

クーパービジョン・ジャパン株式会社

コンクールに参加し応対力を高めた成果がコンテストで結実

代表取締役社長
井上 佳子氏

ロジスティックス部
ディレクター
鹿島 隼也氏

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
アーチヒルズサウスタワー

代表取締役社長:井上 佳子
資本金:4億9,900万円
事業内容:コンタクトレンズの販売
URL: <https://cooprision.jp/>

第23回企業電話応対コンテストの「会長賞・理事長賞受賞企業のコメント」と
「会長賞受賞企業の応対模様」を公開!

会長賞を受賞した企業の応対模様(音声)をユーザ協会のホームページで公開しています。
優秀企業の応対を学び、電話応対の品質向上にぜひご活用ください。

■2019年度の会長賞及び理事長賞受賞企業さまの紹介映像(抜粋)

■会長賞受賞企業さまの応対模様(音声)

11 テレコム・フォーラム 2020.2 |

| テレコム・フォーラム 2020.2 12



第13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。2019年11月29日(金)、第13回の委員会が開催され、2018年11月より2019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議論が行われました。

検定受検者数は前年を上回る12,725名に 指導者や試験官の役割を果たす 指導者級資格保持者は388名に増加

今回の委員会の議題は、「2019年の実施状況」「2020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」「検定専門委員会委員の委嘱」の5つでした。

まず、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43回開催し、筆記及び実技試験問題を作成しました。指導者部会は幅広い指導者の意見を反映し、指導者の活性化につながる取り組みを推進するため、全国の指導者との交流などを図りつつ取り組みの方向性に関する検討を進めました。

また、前期に引き続き、NTTメディアインテリジェンス研究所とともに「AIが電話応対を評価することは可能か」というテーマで共同実験を実施しました。

検定の普及・拡大に貢献した「株式会社NSGコーポレーション」「オフィスKEI株式会社」「日本ハム株式会社」「SOMPOコミュニケーションズ株式会社」「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ー」の6機関を2019年1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2019年版」「3級/4級問題集第4版」「新入社員・若手社員のためのDVD教材」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、テレビ、ラジオ、新聞社などマスコミへの取材対応を行いました。特に昨年11月20日(水)放送のNHK総合「クローズアップ現代+」の

を2回開催し、のべ137名の指導者が参加しました。その中で指導方法や審査方法についての意見交換や実際の電話応対音源を使った模擬審査によるグループワークを実施したほか、堀 公俊氏(日本ファシリテーション協会初代会長)、岡部 達昭氏(電話応対技能検定専門委員長)による講演を行いました。

指導者部会による自主勉強会は前期より5回多い11回開催され、指導力と審査力向上のための研修、企業コールセンターから提供された音源を使った審査演習、コールセンターの見学などを行いました。

(3)受検の状況など

2019年の受検者数は対前年比1,255名増の1万2,725名となりました。社内に本検定の指導者が在籍し、検定実施機関として登録されている企業(以下、「企業内実施機関」)が実施規模を拡大したこともあり、1級から4級のすべての級で前年を上回りました。この企業内実施機関には新たに7機関が登録されました。また、就職に必要なコミュニケーション能力を身につけるための有効なツールとして、愛知県立三谷水産高等学校が新たに検定を導入。本検定導入済みの高校は合計5校となりました。

(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「株式会社NSGコーポレーション」「オフィスKEI株式会社」「日本ハム株式会社」「SOMPOコミュニケーションズ株式会社」「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ー」の6機関を2019年1月に表彰しました。

(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34名(うち企業内指導者は23名)が指導者となり、指導者は累計で388名となりました。

また指導者のスキルアップのため「品質向上研究会」

「もしもし革命」進行中!~いま電話になにが?~では、検定が大きく取り上げられ、対人コミュニケーション向上のツールとして注目を集めました。

受検者数拡大のため他事業との連携を継続 外国人の就労支援など新たな領域への活用も検討

2020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6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

電話応対コンクール、企業電話応対コンテストと連携し、ポスターやチラシに検定のPRを掲載します。すでに指導者を確保している企業が実施機関になると、本検定を自社の研修プログラムに組み入れた人材育成の仕組みが作れるなどのメリットを伝え、実施機関登録を働きかけます。さらに、外国人の就労支援、ハンディキャップのある人への対応など、新しい活用領域を検討します。

また、さらなる受検者数拡大に向けて全国の商工会議所から協力を得るために、日本商工会議所から後援していただくことになりました。

実施機関数は139に増加 優秀な成果を挙げた5機関に感謝状贈呈

2018年11月以降に認定及び認定返上の申請があつた検定実施機関について専門委員会で確認し、承認した旨の報告がありました。この結果、検定実施機関は139(うち企業内検定実施機関47)となりました。

検定の発展に貢献した検定実施機関には、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2018年11月から2019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級の合格率(ただし受検者数が50名を超える場合に限る)について、それぞれ優秀な成果を挙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」に、②により同じく「株式会社NSGコーポレーション」「日本ハム株式会社」に、③により「株式会社マナフィス」「テルウェル西日本株式会社 四国支店」に、それぞれ感謝状が贈呈されます。

また、電話応対技能検定専門委員会委員の委嘱について報告がありました。岩下 宜子氏、松本 桂樹氏の退任、上野 恵美子氏、川崎 昌氏の新任、ほか4名の再任が承認されました。6名の委員への委嘱期間は、2021年11月の検定委員会開催日までとなります。

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 法務総合教育研究機構 教授
元大阪地方裁判所 判事

稻葉 一人氏



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

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
理事長

前田 幸一氏



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

松本 桂樹氏

(2019年11月29日現在)