

～電話のむこうに 笑顔が見える～

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ともに、各企業の電話対応サービスと電話対応を通じた顧客満足度の向上を目的に、公益財団法人日本電信電話ユーザ協会が毎年、全国規模で開催しているもので、今年で 51 回目を迎えます。

表題の「電話のむこうに 笑顔が見える」は今年のコンクール問題のテーマで、そのねらいは「電話だからこそできる双方向のコミュニケーションにより、商品の魅力を伝え、お客様に満足していただき、購入につなげる」ことです。

2012 年度の県内地区大会にはトータルで、33 事業所から 190 名の皆さんが参加され、事務局から参加者の職場へ電話をかける『居ながら参加方式』により、地区協会単位で対応競技を行ないました。

本日の岡山県大会では、各地区大会で優秀な成績をおさめた 50 名の地区代表選手が一堂に会して、電話対応の技術と品質を競い合います。

今年のコンクール問題は、選手は那覇市にある琉球ガラス製品の製造販売会社「ちゅらさん琉球ガラス工房」の山田社員という設定です。

某日、(株)タナカの総務部鈴木様から、永年勤続社員とその家族を対象とした沖縄招待旅行の記念品について、ホームページを見ながら検討している旨の電話がかかってきます。選手は電話を受けて、ホームページを見ながら、Web ショップで紹介されている商品をおすすめします。

対応で問われるのは、電話ならではの特性を生かし、ホームページを見ているお客様に対し、商品（琉球ガラス）の魅力や、ホームページには掲載していない情報を説明し、購入につなげるという営業力と、画像や文章だけでは伝わらない「商品の魅力」やホームページには掲載していない大口のお客様への利点を、個々の自由な発想で考え、自分のことばでお客様にわかりやすく説明する提案力—の 2 つです。

電信電話ユーザ協会は、本日の電話対応コンクールとともに、電話対応技能検定（もしも検定）を電話対応教育における車の両輪と位置づけ、推進しています。検定受験を通じて、人の心と言葉を大切にする、新たなビジネス電話対応を目指していただきたいと思います。

<お問合せ先>

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 岡山支部事務局（担当：中塚）

〒700-0821 岡山市北区中山下 2-1-90 NTT 岡山支店ビル

TEL086-201-1181 FAX086-201-1182

E-mail : nakatsuka@okayama.jtua.or.jp URL : <http://www.okayama.jtua.or.jp>

2012 年度 電話応対コンクール岡山県大会次第

2012 年 10 月 10 日(水)
受付開始——8 : 30

1. 開会式 9 : 30~9 : 50
 - (1) 大会会長挨拶
 - (2) 主催者紹介
 - (3) 審査委員紹介
 - (4) 来賓紹介
 - (5) 競技方法等説明／実行委員長

2. 競 技 10 : 00~12 : 00

< 昼 食 > 12 : 00~13 : 00

3. 競 技 13 : 05~15 : 30

4. 表彰式 16 : 00~16 : 40
 - (1) 入賞者発表／実行委員長
 - (2) 表彰／大会会長・NTT 西日本岡山支店長
 - (3) 講評／審査委員長

5. 記念撮影 16 : 45~17 : 00

6. 交歓会 17 : 10~19 : 00

大会役員

大会会長	岡崎 彬	ユーザ協会 岡山支部長
大会副会長	窪津 誠	副支部長/岡山地区協会副会長
同	前田 昭宏	同 /倉敷地区協会会長
同	牧野 大作	同 /津山地区協会会長
実行委員長	中塚 省吾	事務局長

審査委員

審査委員長	滝沢 忠孝	RSK 山陽放送ラジオセンター 制作担当部長
審査委員	山岡 裕明	NHK 岡山放送局放送部 アナウンス副部長
同	曾和 敏明	朗読塾指導者
同	大道寺正子	大学・専門学校 講師

来 賓

顧問	田中 浩之	西日本電信電話(株) 岡山支店長
同	長光 正幸	(株)NTT ドコモ 中国支社岡山支店長
同	加藤 英明	西日本電信電話(株) 岡山支店 営業部長
同	矢ヶ崎且季	同 法人営業部長
同	桑原 望	同 設備部長

進 行 時 間 表

選 手	役員・来賓	審査委員
8：30～9：00 ・受付（1F メインロビー） ・競技順の抽選 9：00～9：30 ・会場(1F 泰平①)で待機	9：00～ 集合(1F) ・来賓控室(2F 高砂)へ	9：00～ 集合(1F) ・審査委員は審査委員控室(2F 高砂)へ 9：15～9：25 ・審査員打ち合わせ
9：30～9：50 開会式(1F 泰平①)		
9：50～10：00 ・競技順 5 番までの選手は 競技待機場所へ		9：50～10：00 ・審査員室(1F 泰平②)へ移動 ・模擬テープによる標準点数調整
10：00～12：00 ・競技(1F 泰平①) No.1～No.22		10：00～12：00 審査(1F 泰平②) *10：25～ 5 番までの競技が終了した時点で 審査標準の調整
12：00～13：00 昼食休憩	12：00～13：00 昼食休憩(2F 高砂)	
13：05～15：30 ・競技(1F 泰平①) No.23～No.50		13：05～15：30 審査(1F 泰平②)
15：35～15：55 ・NTT のプロモーションビデオ ・NTT ドコモのプロモーションビデオ		15：35～15：55 ・入賞者選考（1F 泰平②前室）
16：00～16：40 表彰式（1F 泰平①）		
16：45～17：00 記念撮影(1F 泰平①)		
17：10～19：00 交歓会(1F 泰平②)		

出場選手氏名

整理番号	競技番号	順位	氏名	所属事業所	地区
1			山田志穂美	おかやま信用金庫	岡山
2			石田 憲子	岡山電報サービスセンタ	
3			有岡 君枝	岡山ヤクルト販売(株)	
4			十河 寛子	キミセ醤油(株)	
5			片岡 亜希		
6			田村 弥音	佐川急便(株)岡山店	
7			川上 三奈	佐川急便(株)山陽店	
8			谷田 光雄	中国電力(株)岡山カスタマーセンター	
9			古孝 雪華	日本食研(株)	
10			本田慎二郎	パナソニック(株)AVC 社岡山地区	
11			岡崎 奈津		
12			中谷 登	リコーテクノシステムズ(株)	
13			三村 雄一		
14			松尾 由紀子	(株)ヤマダビーコミュニケーションズ	
15			木村 綾		
16			山崎 麻世		
17			西田 菜々	(株)NTTホームテクノ岡山 IP サポート	
18			市田 恭子		
19			新保 恵子		
20			鈴木美補子		
21			野上 士文		
22			世良 渚		
23			建部 彩子	(株)TMJ	
24			山本みゆき		

整理 番号	競技 番号	順位	氏 名	所属事業所	地区
25			大森悠美子	クラブン(株)	倉敷
26			木村亜也子		
27			門崎 真麻		
28			片岡 亜耶奈		
29			原 理栄子	佐川急便(株)倉敷店	
30			井上 美代子	佐川急便(株)倉敷西店	
31			羽市百合子	佐川急便(株)高梁店	
32			渡辺 奈実	(株)サンゲツ岡山店	
33			福田美祐貴	(株)創心會	
34			守屋佳代子		
35			三宅あゆみ		
36			小川 明宏	玉島信用金庫	
37			大森美由紀	(株)ハートスイッチ	
38			難波 美樹	佐川急便(株)津山店	津山
39			白旗 克基	パナソニック(株)AVC ネットワークス社	
40			黒河 美紀	(株)山田養蜂場	
41			鳥越 みほ		
42			柏原 浩司		
43			稲谷 千絵		
44			岸本江里子		
45			石井 里奈	山田養蜂場グループ(株)ミコー	
46			水杉美喜江		
47			太田 祐妃		
48			福元 宏和	(株)山田養蜂場本社	
49			川村美由希		
50			森元 千歳		

県大会の競技方法等

1. 競技方法

- (1) 選手は、模擬セット（電話機）を設置したステージ上の競技台に着席し、ユーザ協会作成の「2012年度 電話対応コンクール問題」(P9)に基づき、模擬対応者と電話対応をしながら、対応技術を競います。
- (2) 競技順は当日、抽選により決定します。競技は競技番号で行い、選手氏名は審査委員には通知しません。
- (3) 選手は競技席に着席したら、電話機の位置や席上の資料を確認します。
- (4) 選手は、付添人の指示により受話器をあげて「245」をダイヤルし、応答があったら「私は〇番です」と告げ、一旦受話器を置きます。
- (5) 着信音が鳴ります。選手は受話器を取り、競技を開始します。
- (6) 競技時間は3分以内です。計測は、模擬対応者の第一声から始め、選手が終話(受話器を置いた)した時点まで行います。
- (7) 競技時間の超過は5秒までごとに、審査委員1名につき1点を減点します。
- (8) 競技席には、自分で作成したメモ等は一切、持ち込みができません。
ただし、コンクール問題と鉛筆・メモ用紙は競技席に用意します。

2. 審査方法

- (1) 審査は、審査委員4名により行います。
- (2) 審査委員は別室で、競技者の対応内容を拡声器により聴取し、①最初の印象（初期対応）、②基本対応スキル、③コミュニケーションスキル、④情報・サービスの提供、⑤最後の印象、⑥顧客満足評価(CS)の6項目で、企業イメージがどう作られたか、「顧客満足度」を審査します。(※次頁「審査基準」参照)
- (3) 審査委員の持ち点は各自100点とします。
- (4) 競技に先立ち、標準対応テープを採点・協議し、その結果をもって審査に当たっての標準点数とします。
- (5) 各審査委員の合計点数から、時間超過による減点数を差し引いた点数により順位を決定します。
(注) 同点の場合、評点の最高点と最低点の開きの小さいものを上位とし、それでも決まらない時は、審査委員の協議により決定します。

審査基準(合計点 100 点満点)

～対応内容から企業イメージがどう作られたか、「顧客満足度」審査する。～

1、最初の印象(初期対応) ——15 点

第一声から本題に入るまでの印象はどうか。

・社名等の名乗り ・挨拶 ・相手もしくは用件の確認等電話の初期対応全般

2、基本対応スキル ——20 点

声の調子や言葉遣いにおいて好感度が高く、「話す・聴く」という基本スキルができていたか。人柄が感じられ、気持ちが伝わる話し方であったか。

・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
・対応用語 ・相づち ・口癖 ・馴れ馴れしさ等

3、コミュニケーションスキル ——20 点

問題の主旨やお客様の要望を理解し、矛盾のない対応内容になっていたか。話の組立てに論理性があり、自然で効率よくゴールに結びつけられていたか。

・要点把握 ・説明方法 ・傾聴態度 ・処理の仕方 ・積極性 ・迅速性等

4、情報・サービスの提供 ——20 点

お客様の興味を引き、納得させる提案の仕方であったか。セールスマインド・サービスマインドがあるか。お客様の満足度を高めるような対応がなされていたか。

・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等

5、最後の印象 ——15 点

クロージングの基本スキルと、会話を終えたとき相手に与えた印象はどうか。

・終わりの挨拶 ・担当者の名乗り ・受話器の扱い ・会社への印象等、最後の印象を含めた全般

6、顧客満足評価(CS) ——10 点

営業力や説明力などの部分のスキル評価に留まらず、電話対応全体を通してのお客様満足度をチェックします。

・目的達成度、丁寧な対応、感謝の気持ち、信頼性、好感度等

3. 表彰

(1) 成績優秀者に対しては次のとおり、大会会長より賞状及び賞品を授与します。

優 勝 1 名

準優勝 1 名

優秀賞 8 名

(2) NTT 西日本岡山支店からは、2 名に「NTT 特別賞」が贈呈されます。

(3) 出場者全員に参加賞を授与します。

(4) 優勝者 1 名は、12 月 7 日 (金) 沖縄県宜野湾市の「沖縄コンベンションセンター」で開催される全国大会に、岡山県代表として出場します。