

2023年度

電話応対コンクール

第64回 新潟県大会

2023年9月20日(水)

新潟グランドホテル

主催： 公益社団法人 日本電信電話ユーザ協会

新潟支部

後援：
総務省 信越総合通信局
一般社団法人 新潟県商工会議所連合会
N T T 東日本 新潟支店
㈱ドコモ CS 新潟支店
テルウェル東日本㈱ 新潟支店

電話対応コンクールについて

現在のような変革の時代は、物質的な豊かさを求める世の中から「心」つまり、精神的な豊かさがより重要性を増す時代への変化であると言われていています。人と人のコミュニケーションも、時代とともに変化してきました。

現代ではインターネットやスマートフォンの普及により、電子メール・SNSなど音声によらない「文字」を使ったメッセージのやり取りや、ZoomやSkype、LINEなどを使った映像によるコミュニケーション機会が増えたことに伴い、対面による会話や、肉声で電話（音声通話）する機会は減少傾向にあります。

しかし、お客様と対応しなければならない企業にとっては、お客様対応における「会話」は必須であり、この初期対応で企業に対する印象が決まると言っても過言ではありません。特に「電話での対応」では、相手の表情を窺うことができないため、「声」を聴き、「声」で伝え、「声」を感じ取ることの重要性が増します。

ユーザ協会主催による「電話対応コンクール」は、一義的には、コンクールとして「技」を競います。しかし、本当のねらいは、個々人がコンクールへ参加するまでのプロセスにおいて、電話対応の重要性やその価値を理解し、電話対応における「心」を企業全体に浸透させることで、経営に貢献していただくことにあります。その意味でも、企業イメージを印象付ける電話対応のスキル向上に着目した本コンクールは、極めて意義深いものと考えております。

電話対応コンクール「新潟県大会」は、今年通算第64回目を迎え、半世紀以上にわたり本コンクールが継続して開催できますことは、会員企業様のご理解とご協力の賜とここに深く感謝申し上げます。

本日の大会には、新潟県内3ブロックの地区予選（130名）の中から、激戦を勝ち抜かれた27名の代表選手が「技」と「心」を競い、優勝者1名が10月20日（金）に北海道札幌市で開催される「第62回電話対応コンクール全国大会」に新潟県代表として出場いたします。

電話対応コンクール次第

1. 開 会 式 10:00~
 - (1) 開会のことば
 - (2) 大会会長あいさつ
 - (3) 来賓紹介ごあいさつ
 - (4) 優勝杯返還 (新潟・白根地区：大槻 史恵 様)
 - (5) 審査委員紹介
 - (6) 大会役員紹介
 - (7) 選手宣誓 (選手代表：宮島 鈴 様)
2. 競 技 11:00~

(昼食・休憩)
3. フリータイム 14:10~
4. 表 彰 式 15:00~
 - (1) 入賞者発表
 - (2) 表 彰
 - (3) 審査委員長総評
5. 閉 会 16:00

来 賓

来 賓	N T T 東 日 本	新 潟 支 店 長	德 山 隆 太 郎 様
来 賓	(株) ド コ モ C S	新 潟 支 店 長	塩 野 貴 義 様
来 賓	テ ル ウ エ ル 東 日 本 (株)	新 潟 支 店 長	船 山 達 雄 様

審 査 委 員

審 査 委 員 長	(株) 新 潟 放 送	石 塚 か お り 様
審 査 委 員	(有) ク ウ ォ ー タ ー ワ ン	窪 田 尚 子 様
審 査 委 員	コ ー チ ・ コ ム	小 紫 真 由 美 様
審 査 委 員	N T T 東 日 本 新 潟 支 店	若 月 守 様

大 会 役 員

大 会 会 長	廣 田 幹 人 (本 部 評 議 員、新 潟 支 部 支 部 長)
競 技 部 長	小 島 啓 一 (新 潟 支 部 副 支 部 長、新 発 田 ・ 村 上 地 区 協 会 会 長)
審 査 部 長	小 林 栄 一 (新 潟 支 部 事 務 局 長)
総 務 部 長	内 山 寿 治 (信 越 事 業 推 進 部 長)

競技上の注意事項

1. 電話対応コンクールは、競技者が舞台に設置した電話対応模擬セット（電話機）を使用して、想定した競技問題にもとづき模擬対応者との電話対応により技を競います。この対応状況は、スピーカーを通じて会場内に放送します。
2. 受付時に抽選した番号が競技番号です。（出場順ともなります。）
※選手控室にて「競技上の注意事項」の説明をします。
3. 競技番号に従って競技を行います。競技席へはスタッフが案内しますので、お呼びするまで選手控室でお待ち下さい。
4. 競技方法は次のとおりです。
 - (1) 競技方法
 - ① 競技は、舞台に設置した電話対応模擬セット（電話機）で行います。
 - ② 選手が競技席に着席し、付添者が競技番号等を確認します。
 - ③ 審査委員室の準備完了をブザー音により競技席へ通知します。
 - ④ ブザー音を確認後、選手から模擬対応者へ電話をし、模擬対応者が応答したら「私は〇〇番です」と、自分の競技番号をはっきりと告げ、受話器を置いてください。
 - ⑤ その後、再度受話器をとり、選手から模擬対応者へ電話をし、模擬対応者が応答した時点から競技開始となります。
 - ⑥ 選手は対応が終わり次第(最後の挨拶の後)、選手自ら電話を切って（フックを指で押さず、受話器を置いてください。）競技終了となります。
 - (2) 競技時間
 - ① 競技時間は「3分以内」です。
 - ② 計測は模擬対応者の第一声から始め、選手の終話（受話器を置いた）時点までを計測します。
3分を超えた場合は、審査委員1人につき15秒までごとに1点減点します。
 - (3) 競 技
 - ① 競技席には、「各自の用意したメモ用紙等」の持ち込みはできません。
「コンクール問題用紙・メモ用紙・筆記用具」を用意しておきます。
 - ② 競技席への「対応スクリプト」の持ち込みはできません。
 - ③ 競技席には付添者がおりますので、不明な点などありましたらお尋ね下さい。
5. その他
 - (1) 競技を終了された方は、会場選手席で傍聴していただいて差し支えありません。
なお、競技前の選手控室への出入りは禁止とします。

- (2) 競技前選手以外の方は、選手控室への出入りはできません。
- (3) 選手控室での携帯電話及び通信機器端末等の利用(LINE 等含む)はご遠慮ください。
競技に関わる「疑わしき行為」が見受けられた場合、確認させていただく場合があります。
※緊急連絡等発生の場合は、控室係員に申し出てください。
- (4) 競技終了後、報道関係者から取材を依頼される場合がありますので、可能な限りご協力をお願いします。
- (5) コンクールが円滑に進行できるよう係の指示にご協力をお願いします。

審査基準

以下の6項目で審査します。

合計点は100点で、内訳は以下のとおりです。

① 最初の印象（初期対応） [5点]

第一声から本題に入るまでの印象をチェックします。

- ・社名等の名乗り、挨拶、取次ぎ方、相手もしくは用件の確認等、電話の初期対応全体

② 基本対応スキル [20点]

語調、語感、間、言葉遣い等、自然な話し方であるかどうかをチェックします。

- ・声の大きさ、話すスピード、自然な抑揚、声の表情、声柄、間、発声、発音、歯切れのよさ、敬語、対応用語、相づち、口癖、場に合った表現の工夫 等

③ コミュニケーションスキル [20点]

傾聴力、共感力、手際、機転、説明の仕方等コミュニケーションスキルをチェックします。

- ・要点の把握、聴きとる力、訊きだす力、説明力、処理の仕方、手際の良さ 等

④ 情報・サービスの提供 [20点]

確かな情報、業務知識を持って、情報やサービスをお客様へ提供できたかをチェックします。

- ・情報提供力、業務知識、信頼性、企業アピール力、自然なセールストーク 等

⑤ 最後の印象 [5点]

電話の最後（クロージング）、余韻効果をチェックします。

- ・終わりの挨拶、名乗り、大事なことの繰り返し、受話器の扱い、切った後に残る余韻、会社へのイメージ 等

⑥ 全体評価 [30点]

お客様の立場に立って、対応全体を通して満足できる対応であったかを評価します。

例えば

- ・電話をかけた目的を、お客様が容易に納得いただけけるように説明したか。
 - ・親身になってお客様に寄り添った対応であったか。
 - ・商品の紹介がわかりやすかったか。
 - ・全体として温かみがあり、感じの良い対応であったか。
 - ・今後もこの会社と取り引きしたいと思ったか。
- ・上記審査基準にもとづき各審査委員持ち点100点で審査します。

順位 の 決定

4名の審査委員の合計点が、各競技者の成績となります。

なお、同点者が生じた場合は、審査委員の採点の最高点と最低点の差が少ない者を上位とします。

各 賞

- | | | |
|------|-----|------------------------|
| ◎優勝 | 1名 | ユーザ協会賞、NTT東日本賞、NTTドコモ賞 |
| ◎準優勝 | 1名 | ユーザ協会賞、NTT東日本賞、NTTドコモ賞 |
| ◎優秀賞 | 5名 | ユーザ協会賞、テルウェル東日本賞 |
| ◎奨励賞 | 20名 | テルウェル東日本賞 |

全国大会への出場

本大会の優勝者（1名）が全国大会へ出場します。

◇第62回電話対応コンクール全国大会

開催日 2023年10月20日(金)

開催方法 集合形式 (札幌文化芸術劇場-hitaru- : 北海道札幌市)

進 行 時 間 割

- | | | |
|-------------|-------|-------------|
| (1) 受 付 | | 9:00~ 9:20 |
| (2) 競技説明等 | | 9:20~ 9:45 |
| (3) 開 会 式 | | 10:00~10:40 |
| (4) 競 技 | | 11:00~11:58 |
| (5) 昼 食 | | 11:58~13:00 |
| (6) 競 技 | | 13:00~14:10 |
| (7) フリータイム | | 14:10~15:00 |
| (8) 表 彰 式 | | 15:00~15:40 |
| (9) 写 真 撮 影 | | 15:40~16:00 |
| (10) 解 散 | | |