

## 2019 年度 電話対応コンクール審査委員の方へ

この度は電話対応コンクールの審査をお引き受けいただき、誠にありがとうございます。

58 回を数える「電話対応コンクール全国大会」は、電話対応業務に携わっている皆さんの大きな目標として成長して参りました。入賞を目指す競技者の皆さん、それを支える企業の皆様、そして指導や審査に携わってこられた皆様のお力によるものと感謝申し上げます。コンクールの成否は、参加者、関係者の皆様に納得していただける公正で分かりやすい審査であったかどうかにかかっています。

今年度、皆様に審査をお願いするにあたり、ご留意いただきたい点を以下に記述しました。これらの内容を参考に、今年度のコンクール問題のねらい、内容等についての理解をより深めていただいた上で、審査をしていただきますよう、よろしく願い申し上げます。

### 1. 審査について

コンクール問題に記載した「今年度の問題のねらい」を踏まえて、「審査項目」ごとに審査をしていただきます。今年度の問題は、取引先のお客様から不在の担当者を指名する急ぎの電話を受け付けます。お客様は、担当者にメールを送りましたが返信がないため不安になって電話をしてきたという設定です。お客様が電話をかけてきた目的や内容を把握するとともに、その内容を不在の担当者の携帯電話にメッセージとして録音していただきます。

競技者には、会話の様々な展開を想定しながらお客様に満足していただく対応を目指すとともに、用件を伝言として簡潔にまとめ、正確に伝えることをトレーニングして競技に臨んでいただきます。そこに行き着くまでの過程が、日常の電話対応業務に必要な、考える力、聴き取る力、自然な表現力など、競技者の電話対応のレベルを表すこととなります。

審査にあたっては、あまり細かい表現スキルにこだわり過ぎることなく、対応全体としてお客様に満足いただける内容であったかどうかを第一に審査をお願いいたします。

#### <今年度の問題のポイント>

- ①お客様が指名した担当者の状況を把握し適切な対応を行う
- ②お客様からの電話の目的を把握し、必要な内容を聴き取る
- ③伝言内容を簡潔にまとめ、正確に伝える

### 2. 審査項目

以下の6項目で審査します。合計点は、100点です。

競技者の対応は、模擬対応者との対応と留守番電話への録音に分かれますが、全体を通して審査してください。

#### (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する。

- ・社名等の名乗り、挨拶、取り次ぎ方、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する。

・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、応対用語、相づち、口癖、場にあった表現の工夫等

(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する。

・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チェックする。

・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する。

・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、応対全体を通して満足できる応対であったかを評価する。

例えば

・今後もこの会社と取り引きしたいと思うか

・安心して用件の取り次ぎを任せたいと思ったか

・一生懸命さやお客様に寄り添う気持ちが伝わったか

・「応対スキル」以外で全体として温かみのある感じの良い応対であったか

※参照：2019 年度全国大会審査表・・・別添

### 3. 審査項目(6)全体評価の審査について

審査項目の(1)～(5)の評価が高いにもかかわらず、トータルとして良い印象を受けない応対があります。反対に、(1)～(5)の評価には問題があっても、好感の持てる応対もあります。それは、そこに(1)～(5)の評価とは別に、何か心を捉える満足感があるからです。電話応対全体から感じられる人間的な温かさや、一言に表れる思いやり、心くばりなどを 30 点満点で評価してください。

### 4. 模擬応対者への周知事項

模擬応対者への周知事項は「2019 年度 電話応対コンクール模擬応対者の方へ」により周知しています。

### 5. その他

(1)競技者は、問題に記載した内容に基づき応対します。したがって、競技者が問題に設定されていない内容を独自に付加して説明した場合、その内容は、評価の対象にはなりません。

(2)アクセントやなまりについては、特に聞き取りにくい場合や、言葉の意味が変わるといったことがなければ、審査の対象外とします。

(3)言い淀みや言い間違い等については、そのこと自体を単純に減点するのではなく、適切にリカバリーができていくかどうかによって判断してください。