

2021年度 電話応対コンクール 愛知県大会

2021年 9月28日(火)



名古屋商工会議所 / 2階 大ホール

■主催 (公財) 日本電信電話ユーザ協会 愛知支部

■後援 愛知県
商工会議所／商工会
NTT西日本 東海支店
NTTドコモ 東海支社
NTTコミュニケーションズ 東海支店

2021年度電話対応コンクール愛知県大会スケジュール

(敬称略)

開 会 式 10:00~10:20

主催者挨拶	ユーザ協会 愛知支部 支部長 (名古屋商工会議所 副会頭)	安井 香一
来賓紹介	NTT ドコモ 執行役員 東海支社長	高木 克之
	NTT コミュニケーションズ 東海支店長	酒匂 景宏
来賓祝辞	NTT 西日本 執行役員 東海支店長	安部 真弘
審査委員等紹介		
競技説明		

競 技 開 始

標準競技	
午前の部 (1番~15番) 第1部	10:30~12:00
(昼食・休憩)	12:00~13:00
午後の部 (16番~28番) 第2部	13:00~14:15
(休憩)	14:15~14:30
(29番~40番) 第3部	14:30~15:35

審 議 15:35~16:00

講 評 16:10~16:25

審査委員長	オフィスアランチャ株式会社 代表取締役 山本 淳子
-------	---------------------------

成績発表・表彰式 16:25~17:00

成績発表	ユーザ協会 愛知支部 事務局長	山上 浩
知事賞授与	愛知県 (代)ユーザ協会 愛知支部長	安井 香一
協会賞授与	ユーザ協会 愛知支部長	安井 香一
NTT 賞授与	NTT 西日本 執行役員 東海支店長	安部 真弘
docomo 賞授与	NTT ドコモ 執行役員 東海支社長	高木 克之
NTT コミュニケーションズ 賞授与	NTT コミュニケーションズ 東海支店長	酒匂 景宏

大 会 終 了 17:00

☆大会役員

大会会長	愛知支部 支部長（名古屋商工会議所 副会頭）	安井 香一
大会副会長	愛知支部 副支部長（服部公益財団 理事長）	服部 良男
大会本部長	愛知支部 参与（名古屋商工会議所 専務理事）	内田 吉彦

☆審査委員

審査委員長	オフィスアランチャ株式会社 代表取締役	山本 淳子
審査委員	チェシースプランニング 代表	桑波田 千恵
	リベル 代表	近藤 ひろえ
	株式会社プロカレント	古橋 由紀
	ノイエ 代表	飯島 敬子
	株式会社グランツハート 代表取締役	松井 浩恵

☆模擬応対者

フリーアナウンサー	井上 立子
チェシースプランニング 研修講師	北川 ゆう

2021年度 電話対応コンクール 愛知県大会 出場者名簿

(企業名・氏名の50音順・敬称略)

競技順	順位	氏 名	事業所名	地区等	地 域
1		川澄 幸恵	アートコーポレーション株式会社	名古屋	名古屋
2		西川 美雪	アニコム損害保険株式会社 中部支店	名古屋	名古屋
3		内金崎 多恵子	SMBC日興証券株式会社	名古屋	名古屋
4		尾西 沙織	SMBC日興証券株式会社	名古屋	名古屋
5		加藤 はづき	SMBC日興証券株式会社	名古屋	名古屋
6		岡留 愛純	株式会社エスケイエム	西三河	刈谷
7		庄司 愛菜	株式会社エスケイエム	西三河	刈谷
8		津々木 真咲	株式会社エスケイエム	西三河	刈谷
9		永福 綾子	株式会社NTTマーケティングアクト 高蔵寺コンタクトセンター	録音	春日井
10		池上 志保	桂新堂株式会社	録音	名古屋
11		坂口 実果	光洋ビル管理株式会社	録音	一宮
12		山本 麻衣	株式会社コメ兵	名古屋	名古屋
13		牛島 幸	佐川急便株式会社 中京支店 一宮営業所	録音	一宮
14		岡野 美里	佐川急便株式会社 中京支店 一宮営業所	録音	一宮
15		廣瀬 澄恵	佐川急便株式会社 中京支店 一宮営業所	録音	一宮
16		吉川 敦子	佐川急便株式会社 中京支店 一宮営業所	録音	一宮
17		飛鳥井 佑季	佐川急便株式会社 中京支店 佐屋営業所	録音	一宮
18		相良 祐実佳	佐川急便株式会社 中京支店 名古屋営業所	名古屋	名古屋
19		篠崎 絵理	佐川急便株式会社 中京支店 名古屋南営業所	録音	大府
20		酒井 夏美	佐川急便株式会社 中京支店 港営業所	名古屋	名古屋
21		濱崎 洋美	佐川急便株式会社 東海支店 安城営業所	西三河	安城
22		小澤 勇貴	佐川急便株式会社 東海支店 岡崎営業所	西三河	岡崎
23		河合 由莉子	佐川急便株式会社 東海支店 豊川営業所	東三河	豊川
24		友田 凧咲	佐川急便株式会社 東海支店 豊橋営業所	東三河	豊橋
25		三竹 杏実	中部国際空港旅客サービス株式会社	録音	常滑
26		加藤 ゆうか	東邦ガス株式会社	録音	名古屋
27		鈴木 遥南	豊川信用金庫	東三河	豊川

2021年度 電話対応コンクール 愛知県大会 出場者名簿

(企業名・氏名の50音順・敬称略)

	競技順	順位	氏 名	事業所名	地区等	地 域
28			浜野 みなみ	豊川信用金庫	東三河	豊川
29			杉山 遥	豊橋信用金庫	東三河	豊橋
30			鈴木 千尋	豊橋信用金庫	東三河	豊橋
31			彦坂 奈菜	豊橋信用金庫	東三河	豊橋
32			楠本 友恵	株式会社名古屋三越栄店	録音	名古屋
33			川地 ひろみ	株式会社日本自然発酵	名古屋	名古屋
34			鶴見 夕美	株式会社日本自然発酵	名古屋	名古屋
35			小山 真依	服部工業株式会社	西三河	岡崎
36			志水 友香	三井住友海上火災保険株式会社	録音	名古屋
37			関 万里子	三井住友海上火災保険株式会社	録音	名古屋
38			服部 香織	三菱電機システムサービス株式会社	名古屋	名古屋
39			久保田 成香	株式会社ワコウ	録音	津島
40			島田 万貴子	株式会社ワコウ	録音	津島

2021 年度電話対応コンクール問題

テーマ

「チャンスを活かして、お客様の信頼をつかむ」

今年度の問題のねらい

電話はお客様と企業をつなぐ貴重な接点です。かかってきた電話でお客様と話をすることは、お客様と対面して対応するのと同じくらいに価値があります。このチャンスを逃さず、お客様の満足を目指してプラスアルファの提案を行うことが大切です。

今年度の問題では、あなたは、ハウスクリーニングサービスを提供している会社の営業担当として、お客様からのお問い合わせの電話に対応していただきます。お客様のお問い合わせ内容をよく把握し、不明点が解消するように説明をしてください。また、この会社では、2021 年度の重点取り組みとして「新規お客様の獲得」、「リピーターの拡大」、「お客様満足の向上」に取り組んでいます。現在は、社内の販売促進施策としてセールスコンテストを実施し、全社員一丸となってこの施策に取り組むことで、会社の業績向上を目指しています。お客様からのお問い合わせにしっかりと応えたとともに、この機会を逃すことなく必要な情報を収集し、お客様に喜んでいただける提案を行ってください。

コンクールに参加する皆さんは、様々な「お客様情報」を想定して、説明の仕方及び提案に必要な情報の聞き出し方のトレーニングを積んでから競技に臨んでください。

今年度の電話対応コンクール問題が、日常の電話対応業務に活かせることを期待しています。

■今年度の問題のポイント

①わかりやすく説明する。 ②提案に必要な情報を収集する。 ③お客様に喜んでいただける提案をする。

状況設定

会 社 名：株式会社ユーザークリーン 札幌営業所

対応日時：2021 年 11 月 2 日（火）午後 2 時 対応時間は、「3 分以内」です。

対応者（競技者）：北島 純（きたじま じゅん）社員（男女は特定しておりません）

お客様（模擬対応者）：電話でお問い合わせをしてきたお客様

問題

あなたは、(株)ユーザークリーン 札幌営業所で営業を担当している北島 純社員です。お客様からお問い合わせの電話を受けますので適切な説明を行ってください。また、会社の業績向上を目指して、お客様に喜んでいただける提案を行ってください。

▶ 株式会社ユーザークリーン 札幌営業所の情報

会社所在地	北海道札幌市中央区大通西 14 丁目 7 番地	営業時間	午前 9 時～午後 8 時（年中無休）
電話番号	フリーダイヤル 0120-20-6660（札幌市内限定のフリーダイヤル）		
URL	https://www.jtua.or.jp	E-mail	user@jtua.or.jp
企業理念	安心・安全・快適な暮らしを支える価値あるサービスをお届けする	従業員数	25 名
業務内容	エアコン、キッチン、浴室等のハウスクリーニング事業	営業エリア	札幌市内

ホーム

サービス・料金

ご注文の流れ

お客様の声

お問い合わせ

よくあるご質問



■個別メニュー

メニュー	内容	目安金額（税込） 所要時間
 エアコン	エアコン内部に潜むカビやホコリを高圧洗浄ですみずみまできれいに掃除 ・主な掃除箇所：エアコン本体、アルミフィン、ファン、外装パネル、フィルター	11,000円 約2時間
 キッチン	コンロの焦げ付きやシンク、蛇口の水アカなどの頑固な汚れも丁寧に除去 ・主な掃除箇所：ガス台またはIH、シンク、蛇口	16,500円 約2時間
 レンジフード	分解洗浄しファンやフィルターなど細かい部品に付いたしつこい油汚れもしっかり掃除 ・主な掃除箇所：外装カバー、本体内部、ファン、フィルター	16,500円 約2時間
 浴室	湿気によるカビや水アカ、皮脂汚れ、石鹸カスなど、それぞれの汚れに合った洗剤、方法で掃除 ・主な掃除箇所：浴槽、天井、照明、蛇口、シャワー	16,500円 約2時間
 洗面所	化粧品、整髪料などのしつこい固形の汚れや、カビ、水アカが付きやすい洗面台など、それぞれの汚れの種類・素材に適した洗剤、方法で掃除 ・主な掃除箇所：照明、鏡、洗面ボウル、蛇口	8,800円 約1時間
 フローリング	汚れやキズが付きやすいフローリングの汚れを床の素材に合わせた専用の洗剤でしっかり洗浄しワックスで保護 ・主な掃除箇所：フローリング	12帖：13,200円 約2時間半 10帖：11,000円 約2時間 8帖：8,800円 約1時間

■セットメニュー

内容	所要時間	割引金額
エアコンの洗浄 2台セット	約3時間	個別メニューの金額の合計から5,000円引き
キッチン+レンジフード 2か所セット	約3時間	
浴室+洗面所 2か所セット	約2時間半	
2部屋以上のフローリング	2時間半～3時間半	狭い方のお部屋の金額を50%割引

■オプションメニュー

内容	目安金額（税込）	所要時間
エアコンの室外機（据え置き型）の洗浄	4,400円	約1時間
防カビ・抗菌コート（浴室）	3,300円	約1時間
ソファクリーニング（3人掛け以内）（天然皮革の素材は対象外）	5,500円	約1時間

※オプションメニュー単体での注文はできません。



ホーム	サービス・料金	ご注文の流れ	お客様の声	お問い合わせ	よくあるご質問
-----	---------	--------	-------	--------	---------

■ご注文の流れ

- ①お見積りのお申込み（無料）
ホームページからお申込みください。担当者より折り返しご連絡します。
また、お電話でも受け付けております。
- ②お見積りのための訪問
スタッフが訪問してお見積りをさせていただきます。所要時間は1時間以内です。
訪問日はお客様のご要望を承り決定します。
- ③お申込み
お見積り内容にご承諾いただきましたら作業日時を設定します。
- ④作業開始
ご承諾いただいた内容でお掃除作業を行います。
- ⑤お支払いについて
作業完了後ご確認いただいた上で、次のいずれかの方法でお支払いをお願いします。
現金、クレジットカード、銀行振込

ホーム	サービス・料金	ご注文の流れ	お客様の声	お問い合わせ	よくあるご質問
-----	---------	--------	-------	--------	---------

■よくあるご質問

Q. メールでのお見積りはできますか？

A. 概算金額のご案内は可能ですが、お見積りは、スタッフが清掃先の現場にお伺いし、汚れ具合や素材の状態等を確認して、正確なお見積りを提出しています。

Q. 見積り後、お掃除を断っても大丈夫ですか？

A. 現場を見てお見積りをしますので、この内容をご検討いただいた上、ご承諾前であれば、キャンセルすることも可能です。

Q. プロのお掃除はどのように違うのですか？

A. レンジフードやエアコンなど分解できるものは、できる限り分解して細部まで洗浄し、頑固な汚れも専用の機材を使って徹底的に洗浄します。また、洗剤も一般に市販されているものとは違う、業務用の特殊な洗剤を使用しますので仕上がりも違います。

Q. どんな洗剤を使用するのですか？

A. 検査とテストを繰り返した安全性の高い洗剤を使用しています。落ちにくい汚れには強い洗剤を使用することもあります。人体には影響がありませんのでご安心ください。

Q. サービスの不備や事故があった場合には、補償をしてもらえますか？

A. 安全第一を心掛けて作業を行っておりますが、万一、作業中にそのようなことが起こった場合、弊社では、保険に加入しておりますのでご安心ください。最後まで責任をもって対応させていただきます。

Q. サービスの前に用意しておくことはありますか？

A. 高価な商品、貴重品などはあらかじめ保管、移動をお願いします。

Q. スタッフは何名で来ますか？

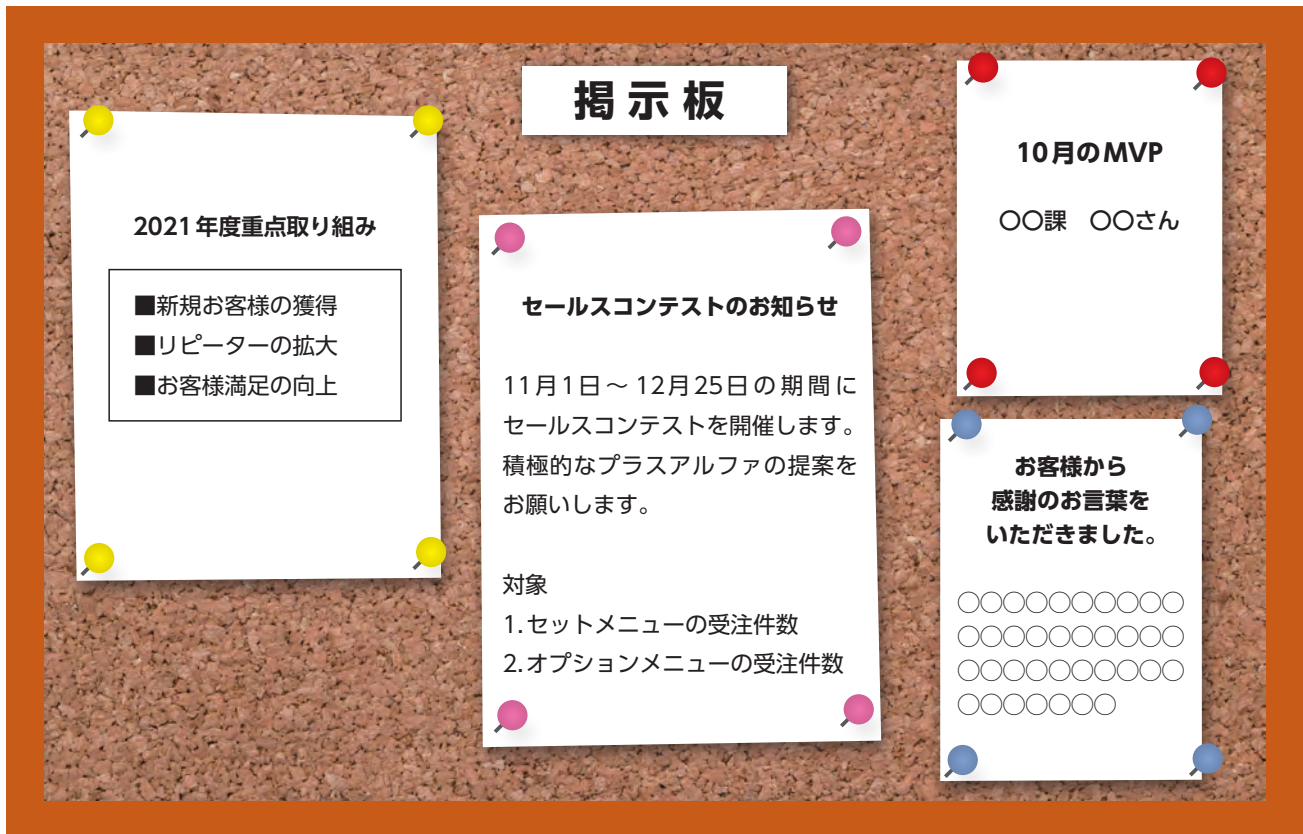
A. 通常1名でお伺いする場合があります。日程や作業内容により2名以上でお伺いする場合があります。

Q. 前回と同じ方をお願いすることができますか？

A. ご要望に応じて可能な限り前回と同じスタッフが担当します。

Q. 駐車場がないのですが大丈夫ですか？

A. お客様の敷地内に軽自動車（ワンボックスタイプ 高さ185cm前後、幅150cm前後）の駐車スペースがない場合は、近隣のコインパーキングを利用させていただきます。その際の駐車料金は、サービス料金に追加してご請求させていただきます。



※[㈱ユーザークリーン](#) 札幌営業所内に設置

< 注意事項 >

1. 競技時間は3分以内です。
2. 競技時間は、競技者の第一声から始め、終話（競技者が受話器を置いた時点）までを測定します。
3. 電話対応は、かけ手であるお客様から電話を切るのが基本ですが、時間計測の関係上、競技者から切ることとします。
4. お客様はホームページを見て電話をかけてきましたが、「よくあるご質問」は見えていないという設定です。
5. お問い合わせ内容は、この問題の[㈱ユーザークリーン](#) ホームページに記載された内容についての質問です。
6. 模擬応対者の発言を聴き、この問題に記載された内容に基づき対応してください。
7. 文中の会社名、サービス内容等は、すべて架空のものです。
8. お客様情報は各大会でそれぞれ設定します。

※模擬応対者の方へ、及び審査委員の方への文書は、協会ホームページに掲載しています。

▶ お客様情報（模擬応対者用）の例

氏名	日高 葵（ひだか あおい）
最初の質問	メールでのお見積りはできますか
追加の質問	掃除に来る前に用意しておくことはありますか
問い合わせの理由	リビングのエアコン内部の汚れ、効きがわるい
家の情報	2LDK、エアコン2台（リビング、寝室） 戸建て、屋外に室外機（据え置き設置）

📞 2021年度 電話対応コンクール 愛知県大会

お客様情報

(1) お客様	北見 ちとせ (きたみ ちとせ)	
(2) 最初の質問	プロのお掃除は、自分でするお掃除とどのように違うのですか	
(3) 追加の質問	駐車場がないのですが、問題ないですか	
(4) 問い合わせの理由	レンジフードの油汚れが気になる	
(5) 家の情報	夫婦二人(共働き) 2LDKのマンション レンジフード正面壁付け ガスコンロ2口 普段のレンジフードのお掃除：自身で年に1度程度 予算：特に決めていない	



競技の解説と競技上の注意事項

1. 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、CS（顧客満足）向上を目指した電話対応の技能を競い合います。日頃の電話対応教育・研修の集大成としてその成果を競い、各企業の電話対応とトーク技術のレベルアップを図る目的で実施しています。選手は「2021年度電話対応コンクール問題」に取り組み、電話対応サービスの技能を競い合います。
2. 競技者の競技順は抽選で決めます。競技番号の選手氏名は、審査委員に通知しません。
3. 競技時間は3分以内です。
コンクールの手順は以下のとおりです。
 - ◆競技席に着席し、準備が整ったら受話器を上げ『003』をコールします。
 - ◆模擬対応者が応答したら「私は〇番です」と競技番号を告げ、一旦受話器を置きます。
 - ◆次に模擬対応者から電話がかかります。着信音のあと受話器を上げ、応答した選手の第一声から選手が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15秒ごとに審査委員1名につき1点を減点します。
 - ◆競技席にはコンクール問題と鉛筆およびメモ用紙を用意します。
4. 競技席には選手が用意したスクリプト、メモ用紙を持ち込む事はできません。また競技開始前のメモ書きは禁止とします。
5. 競技前の選手は競技会場への入室はできません。競技が終了した選手は会場内で競技を見学することができます。
6. 競技中、競技会場への出入りは競技の妨げとなる場合がありますので、必ずスタッフの誘導に従って下さい。
7. 会場内では携帯電話やスマートフォンの電源を切るか、マナーモードに設定してください。通話は厳禁です。

2021 年度審査基準

以下の6項目で審査します。合計点は、100 点です。

(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

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、0 点から 30 点の範囲で審査委員の裁量で加点してください。

例えば

- ・説明の仕方が要領よく、わかりやすかった。
- ・お客様から、必要な情報を上手に訊きだした。
- ・お客様に喜んでいただける提案であった。
- ・お客様から信頼を得られるような一言があった。
- ・今後もこの会社と取り引きしたいと思った。
- ・全体として温かみがあり、感じの良い応対であった。

2021年度 電話対応コンクール愛知県大会 入賞者

順位	氏名	事業所名	地区名
優勝			
準優勝			
第3位			
第4位			
第5位			
優秀賞			

*優勝者には、11月 2日（金）リモートによる全国大会に出場していただきます。

2020年度 電話対応コンクール愛知県大会 入賞者

（敬称略）

順位	氏名	事業所名	地区名
優勝	尾西 沙織	SMBC日興証券株式会社	名古屋
準優勝	中村 和代	佐川急便株式会社 中京支店 名古屋南営業所	知多
第3位	船橋 真理	佐川急便株式会社 中京支店 小牧営業所	東尾張
第4位	辻 咲穂	東邦ガス株式会社	名古屋
第5位	高柳 友香	佐川急便株式会社 中京支店 佐屋営業所	西尾張
優秀賞	平野 知美	SMBC日興証券株式会社	名古屋
	寺井 里美	中部国際空港旅客サービス株式会社	知多

電話対応コンクール愛知県大会 優勝者等一覧表

(敬称略)

年 度	優 勝	準 優 勝
2019年度 (令和元年度)	名古屋地区 (株)NTT フィールドテクノ 森田 苑子	名古屋地区 SMBC日興証券(株) 尾西 沙織
2018年度 (平成30年度)	名古屋地区 東邦ガス(株) 可知 美輝	名古屋地区 (株)NTT フィールドテクノ 森田 苑子
2017年度 (平成29年度)	名古屋地区 SMBC日興証券(株) 尾西 沙織	名古屋地区 SMBC日興証券(株) 加藤 はづき
2016年度 (平成28年度)	名古屋地区 SMBC日興証券(株) 小杉 裕美子	東三河地区 佐川急便(株) 東海支店 豊橋営業所 河合 美幸
2015年度 (平成27年度)	東尾張地区 佐川急便(株) 本社(中部) 小牧サポートセンター 濱田 夏希	名古屋地区 クロスプラス(株) 伊藤 愛見
2014年度 (平成26年度)	東尾張地区 佐川急便(株) 中部サポートセンター 東島 和美	西三河地区 佐川急便(株) 東海支店 岡崎営業所 鈴木 佑宇子
2013年度 (平成25年度)	東尾張地区 佐川急便(株) 中部支社 中部サポートセンター 東島 和美	知多地区 (株)エスケイエム 新海 久美子
2012年度 (平成24年度)	東尾張地区 佐川急便(株) 中部支社 中部サポートセンター 東島 和美	西三河地区 小島プレス工業(株) 白井 梨恵
2011年度 (平成23年度)	西三河地区 内浜化成(株) 三岡 大祐	名古屋地区 (株)名古屋三越 栄店 壬生 実佳子
2010年度 (平成22年度)	名古屋地区 ワシントンホテル(株) 岩波 真人	名古屋地区 (株)NTT マーケティングアクト 佐藤 君恵
2009年度 (平成21年度)	西三河地区 佐川急便(株) 中部支社 岡崎店 畔柳 恵美	名古屋地区 日興コーディアル証券(株) 小杉 裕美子
2008年度 (平成20年度)	名古屋地区 (株)ジェイアール東海高島屋 加藤 弥生	東尾張地区 医療法人ナカジマクリニック 安保 智子
2007年度 (平成19年度)	東尾張地区 医療法人ナカジマクリニック 安保 智子	名古屋地区 日興コーディアル証券(株) 尾西 沙織

2021年度 電話対応コンクール 参加事業所一覧

名古屋地区大会		録音審査大会	
1	アートコーポレーション株式会社	1	株式会社エイチームコネクト
2	アニコム損害保険株式会社 中部支店	2	SMBC日興証券株式会社
3	SMBC日興証券株式会社	3	株式会社NTTマーケティングアクト 高蔵寺コンタクトセンター
4	NTTビジネスソリューションズ株式会社 116・IPコールセンタ(名古屋)	4	株式会社エムアイシーグループ
5	NTTファイナンス株式会社 東海・北陸総合料金センター	5	春日井商工会議所
6	株式会社NTTマーケティングアクト 名古屋コンタクトセンタ	6	加藤電機株式会社
7	株式会社コメ兵	7	桂新堂株式会社
8	佐川急便株式会社 中京支店 名古屋営業所	8	株式会社建設システム 名古屋コンタクトセンター
9	佐川急便株式会社 中京支店 港営業所	9	光洋ビル管理株式会社
10	佐川急便株式会社 中京支店 名東営業所	10	株式会社コメ兵
11	東邦ガス株式会社	11	佐川急便株式会社 中京支店 一宮営業所
12	株式会社日本自然発酵	12	佐川急便株式会社 中京支店 小牧営業所
13	三菱電機システムサービス株式会社	13	佐川急便株式会社 中京支店 佐屋営業所
東三河地区大会		14	佐川急便株式会社 中京支店 知多営業所
1	佐川急便株式会社 東海支店 豊川営業所	15	佐川急便株式会社 中京支店 名古屋営業所
2	佐川急便株式会社 東海支店 豊橋営業所	16	佐川急便株式会社 中京支店 名古屋南営業所
3	豊川信用金庫	17	佐川急便株式会社 中京支店 港営業所
4	豊橋信用金庫	18	佐川急便株式会社 中京支店 名東営業所
5	西島株式会社	19	佐川急便株式会社 東海支店 安城営業所
6	株式会社ニデック	20	佐川急便株式会社 東海支店 豊川営業所
西三河地区大会		21	佐川急便株式会社 東海支店 豊田営業所
1	株式会社エスケイエム	22	佐川急便株式会社 東海支店 豊橋営業所
2	岡崎商工会議所	23	中部国際空港旅客サービス株式会社
3	岡崎信用金庫	24	株式会社ティア
4	幸田町役場	25	東邦ガス株式会社
5	佐川急便株式会社 東海支店 安城営業所	26	株式会社名古屋三越栄店
6	佐川急便株式会社 東海支店 岡崎営業所	27	服部工業株式会社
7	佐川急便株式会社 東海支店 豊田営業所	28	パナソニックコンシューマーマーケティング株式会社
8	有限会社大成保険事務所	29	一般社団法人半田市医師会健康管理センター
9	服部工業株式会社	30	株式会社FAR WEST
10	三井住友海上火災保険株式会社	31	ブラザー工業株式会社
参加事業所数：66事業所		32	フリックイン福井株式会社 アズイン大府
		33	フリックイン福井株式会社 アズイン半田インター
		34	株式会社Project K
		35	株式会社マエダモールド
		36	三井住友海上火災保険株式会社
		37	株式会社ワコウ

電話対応コンクールの歴史

1. 昭和26年頃から全国各地で、ローカル施策として「電信電話競技会」が始まる。未だ太平洋戦争で壊滅的な打撃を受けた電気通信設備の復旧と逼迫した設備状況の時代であり、PBXのオペレーターが操作に習熟しかに早く通話を接続できるかに主眼が置かれていた。その結果、オペレーターの技能向上が、不足する電気通信設備の有効利用に多大の貢献をした。
2. 昭和37年度に「電話交換取扱者対応競技会」（後援:日本電信電話公社）と名称を変更、統一し、東京で初めて全国大会を開催した。今日の「電話対応コンクール全国大会」の第1回である。
3. 昭和55年度の第19回の全国大会を大阪で開催し、以後全国11ブロック単位に地方持ち回りのローテーション方式を採用している。全国的な電話対応のレベルアップを図ることが目的である。
4. 昭和57年度の第21回の全国大会から「電話対応コンクール」と名称を変更した。
また、同じく昭和57年度から従来の「交換取扱者の部」のほかに、ダイヤルインサービスの普及に伴い「一般社員の部」を追加した。
5. 平成9年度の第36回「電話対応コンクール」から、交換取扱者の参加数の減少に伴い、「交換取扱者の部」と「一般社員の部」を統合した。
また、従来は開催地の審査員5名のみによる審査であったが、審査の公平性を確保するため全国11ブロックから各1名、合わせて11名の審査委員の評価によることとした。
6. 当初から後援いただいている日本電信電話株式会社のほかに、平成10年度から日本商工会議所の後援を得ている。
7. 従来、全国11ブロックの代表45名により全国大会を開催していたが、平成12年度から都道府県単位に予選を行い、その代表55名が全国大会に出場し全国一を競い合うという、高校野球の甲子園大会方式を導入した。
平成23年度の第50回記念大会から、都道府県代表は60名だったが、平成29年度から代表選手は57名になった。
8. 審査基準の基本の考え方は、平成15年度から「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』を審査する」と見直され、営業スキル（CSスキル）に100点満点中30点が配分されるようになった。
また、平成24年度からは、真にお客様に満足と感動を与える電話対応を実現するため審査基準が改定され、点数配分も変更された。
更に今年度（平成29年度）より電話対応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、心配りなどを総合的な評価結果に反映するため、顧客満足評価の配点を10点から30点に高めた。

（参考）

「電話対応コンクール」は予め与えられた模擬問題と条件（3分以内）のもとで、問題作成の狙いに対し「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」と「全体評価」を加えての6項目でチェックポイントを設け、総合評価（100点満点）を行うものである。対応者（競技者）は企業を代表しているものの、主眼は理想の電話対応の技と心を目指す個人を評価するものである。

これに対し、平成9年度から実施している「業種別企業電話対応コンテスト」は、ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客様」なって予告なしに企業へ電話をし、5つの審査項目（70点）と全体評価（30点）で、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」を審査する。審査結果は対応模様の「CD」と参加企業中の順位を記載した「審査結果」、電話対応についてのコメントを添付した「報告書」を責任者へフィードバックするため、電話対応サービスの改善を図ることができる。

— メモ —



ユーザ協会は、会員企業様の CS(顧客満足)向上を幅広くサポートします！

こんなお悩みありませんか？

- 電話対応のスキルアップ、レベルアップを図りたい。
- スタッフのスキルを多角的にレベルアップしたい。
- ICTを活用した育成に取り組みたい。
- 他企業の皆さんと交流を深めたい・・・etc

★日本商工会議所やNTTグループの支援により運営されているユーザ協会では、IoT利活用や電話対応スキルアップなどを目的としたセミナーや講演会を開催しています。

★毎月、情報誌や各種セミナー等のご案内をお送りします。

ICTを活用した育成

e-ラーニングサービス

会場のスペースや、学習時間などを気にせずにインターネット環境を使って気軽に学習ができます。



●20名まで／月
新入社員向け等 61講座

標的型メール攻撃 予防訓練サービス



企業や、事業所の情報セキュリティ対策として、標的型攻撃メールへの対応を学びます。

●年1回 10名まで

無料貸出DVD・ビデオ

電話対応やマナー・コンプライアンス等のDVDを無料貸出致します。



多角的育成・他企業交流

著名人講演会

各分野で活躍されている著名人をお招きして、幅広い分野で身近なテーマの講演会を開催しています。



セキュリティ/PC/接客接遇 セミナー/その他セミナー



セキュリティ/PCアプリケーション操作/CS向上/コミュニケーションスキル向上等、ビジネスに必要な研修を行います。

●会員価格(有料)

電話対応

電話対応技能検定 (通称：もしもし検定)

4級→3級→2級→1級と段階を踏んで講座を受講し、検定試験を受けることができます。

(4級は筆記試験のみ)
自分のレベルを知ることができます。



電話対応コンクール

企業の電話対応のレベルアップを図ることを目的に、毎年実施しています。競技問題に基づいて、電話対応の技能を競い合います。



電話対応セミナー/新入社員ビジネスマナー講習

電話対応スキルに即して、セミナーを実施します。新入社員向けやクレーム対応を学ぶセミナーも開催しています。



●会員価格(有料)

講師派遣

電話対応教育・指導等、ご要望に沿った講師をご紹介します。

●会員価格(¥30,000:税別/2H)
+その他:交通費等



★豊富な会員特典を利用すれば、年会費以上のメリットが得られます。

【お問合せ・連絡先】

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 愛知支部

TEL: (052) 222-9086 FAX: (052) 222-9087

E-mail: aichi@jtua.or.jp

★ユーザ協会愛知支部ホームページはココ！

<http://www.pi.jtua.or.jp/aichi/>





第60回 電話対応コンクール 全国大会



開催日 2021年11月 2日(火)

当日は、大会の様様をインターネットで配信!!

ユーザ協会



検索

<https://www.jtua.or.jp>



大会スケジュール(予定)

競技 リモートによる実施	10:00 ~ 11:30
競技音源の配信	13:00 ~ 16:15
表彰式 ライブ中継	17:00 ~ 18:00



公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

新型コロナウイルス
感染防止対策
実 施 中

県は感染防止対策に取り
組む安全・安心宣言施設
を応援します。

