

# 2022年度 電話応対コンクール 愛知県大会

「聴く力、伝える力を磨き、応対力アップ」



2022年10月14日(金)

名古屋商工会議所 2階 大ホール

- 主催 公益財団法人 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 東海支社

 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会  
愛知支部

# 2022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)

|                           |   |                         |
|---------------------------|---|-------------------------|
| <b>■開会式 (9:30～)</b>       |   | <b>9:30～ 9:50</b>       |
| 主催者挨拶                     | ユーザ協会 愛知支部 支部長<br>(名古屋商工会議所 副会頭)                              | 安井 香一                   |
| 来賓紹介                      | NTT西日本 執行役員 東海支店長<br>NTTドコモ 東海支社長<br>NTTコミュニケーションズ 執行役員 東海支社長 | 安部 真弘<br>田畑 智也<br>有村 和信 |
| 来賓祝辞                      | NTT西日本 執行役員 東海支店長   | 安部 真弘                   |
| 大会役員・審査委員等紹介              |   |                         |
| <b>■競技説明・標準競技 (9:50～)</b> |   | <b>9:50～10:00</b>       |
| <b>■競技開始 (10:00～)</b>     |   |                         |
| 午前の部 (1番～20番)             |   | <b>10:00～12:00</b>      |
| (昼食・休憩)                   |   | <b>12:00～13:00</b>      |
| 午後の部 (21番～40番)            |   | <b>13:00～14:55</b>      |
| <b>■審議 (14:55～)</b>       |   | <b>14:55～15:25</b>      |
| <b>■講評 (15:25～)</b>       |   | <b>15:25～15:40</b>      |
| 審査委員長                     | オフィスアランチヤ株式会社 代表取締役   | 山本 淳子                   |
| <b>■成績発表・表彰式 (15:40～)</b> |   | <b>15:40～16:30</b>      |
| 成績発表                      | ユーザ協会 愛知支部 事務局長   | 杉浦 弘道                   |
| 愛知県知事賞授与                  | 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西日本賞授与                 | 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 東海支社長  | 田畑 智也                   |
| 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<br>執行役員 東海支社長                                   | 有村 和信                   |
| <b>■大会終了 (～16:30)</b>     |   |                         |
| ～入賞者との記念撮影～               |   |                         |

## 2022年度 電話応対コンクール愛知県大会 関係者

### 大会 運営

|     |                        |       |
|-----|------------------------|-------|
| 会 長 | 愛知支部 支部長（名古屋商工会議所 副会頭） | 安井 香一 |
| 副会長 | 愛知支部 副支部長（服部公益財団 理事長）  | 服部 良男 |
| 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 |

### 競技 審査

|       |                     |        |
|-------|---------------------|--------|
| 審査委員長 | オフィスアランチヤ株式会社 代表取締役 | 山本 淳子  |
| 審査委員  | チェーズプランニング 代表       | 桑波田 千恵 |
| 審査委員  | リベル 代表              | 近藤 ひろえ |
| 審査委員  | 株式会社グランツハート 代表取締役   | 松井 浩恵  |
| 審査委員  | ノイエ 代表              | 飯島 敬子  |
| 審査委員  | 株式会社名古屋三越           | 壬生 実佳子 |

### 模擬 応対

|       |                 |       |
|-------|-----------------|-------|
| 模擬応対者 | フリーアナウンサー       | 井上 立子 |
| 模擬応対者 | チェーズプランニング 研修講師 | 北川 ゆう |

## 2022年度 電話対応コンクール 愛知県大会 出場者名簿 (1/2)

(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  |
|-----|----|--------|---------------------------------------|-----|-----|
|     |    | 飛鳥井 佑季 | 佐川急便株式会社 中京支店 佐屋営業所                   | 西尾張 | 一宮  |
|     |    | 井上 裕美子 | 佐川急便株式会社 東海支店 豊川営業所                   | 東三河 | 豊川  |
|     |    | 岩瀬 姫梨  | 豊川信用金庫                                | 東三河 | 豊川  |
|     |    | 岩村 愛美  | 個人参加                                  | 西三河 | 知立  |
|     |    | 生沼 未帆  | 中部国際空港旅客サービス株式会社                      | 知多  | 常滑  |
|     |    | 可知 美輝  | 東邦ガス株式会社                              | 名古屋 | 名古屋 |
|     |    | 加藤 ゆうか | 東邦ガス株式会社                              | 名古屋 | 名古屋 |
|     |    | 川西 佑奈  | 一般社団法人半田市医師会健康管理センター                  | 知多  | 半田  |
|     |    | 木下 一恵  | 株式会社NTTマーケティングアクトProCX<br>高蔵寺コンタクトセンタ | 名古屋 | 春日井 |
|     |    | 黒野 真由  | 蒲郡信用金庫                                | 東三河 | 蒲郡  |
|     |    | 榊原 歩   | 佐川急便株式会社 中京支店 名古屋南営業所                 | 知多  | 大府  |
|     |    | 末永 芳絵  | NTTファイナンス株式会社 東海・北陸総合料金センター           | 名古屋 | 名古屋 |
|     |    | 杉浦 公映  | リコージャパン株式会社 名古屋今池事業所                  | 名古屋 | 名古屋 |
|     |    | 鈴木 敦子  | 豊川信用金庫                                | 東三河 | 豊川  |
|     |    | 高木 純夏  | フックイン福井株式会社 アズイン半田インター                | 知多  | 半田  |
|     |    | 高橋 乃雅  | NTTビジネスソリューションズ株式会社<br>名古屋ビジネスコールセンタ  | 名古屋 | 名古屋 |
|     |    | 竹田 美穂  | 佐川急便株式会社 中京支店 一宮営業所                   | 西尾張 | 一宮  |
|     |    | 田崎 愛子  | 佐川急便株式会社 中京支店 名東営業所                   | 名古屋 | 名古屋 |
|     |    | 田部 由希子 | 三井住友海上火災保険株式会社 名古屋損害サポート部             | 名古屋 | 名古屋 |
|     |    | 丹下 陽美  | NTTファイナンス株式会社 東海・北陸総合料金センター           | 名古屋 | 名古屋 |

## 2022年度 電話対応コンクール 愛知県大会 出場者名簿 (2/2)

(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  |
|-----|----|--------|---------------------------------------|-----|-----|
|     |    | 土屋 百葉  | 豊橋信用金庫                                | 東三河 | 豊橋  |
|     |    | 鶴見 夕美  | 株式会社M'sダイレクト                          | 名古屋 | 名古屋 |
|     |    | 内藤 陽子  | 加藤電機株式会社                              | 知多  | 半田  |
|     |    | 二宮 桐音  | 半田信用金庫                                | 知多  | 半田  |
|     |    | 野村 有希  | 佐川急便株式会社 中京支店 名東営業所                   | 名古屋 | 名古屋 |
|     |    | 長谷川 真海 | 豊橋信用金庫                                | 東三河 | 豊橋  |
|     |    | 初田 緋沙子 | 佐川急便株式会社 東海支店 安城営業所                   | 西三河 | 安城  |
|     |    | 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 |
|     |    | 早矢仕 拓希 | NTTビジネスソリューションズ株式会社<br>名古屋ビジネスコールセンタ  | 名古屋 | 名古屋 |
|     |    | 藤田 依里子 | 株式会社NTTマーケティングアクトProCX<br>名古屋コンタクトセンタ | 名古屋 | 名古屋 |
|     |    | 牧 なつ美  | 東邦ガス株式会社                              | 名古屋 | 名古屋 |
|     |    | 増田 早希  | 豊橋信用金庫                                | 東三河 | 豊橋  |
|     |    | 間瀬 僚哉  | 株式会社エスケイエム                            | 西三河 | 刈谷  |
|     |    | 松村 衣音  | 佐川急便株式会社 東海支店 岡崎営業所                   | 西三河 | 岡崎  |
|     |    | 松本 亜未  | 豊橋信用金庫                                | 東三河 | 豊橋  |
|     |    | 水野 五月  | 中部国際空港旅客サービス株式会社                      | 知多  | 常滑  |
|     |    | 諸岡 桜菜  | 一般社団法人半田市医師会健康管理センター                  | 知多  | 半田  |
|     |    | 山田 杏奈  | 豊橋信用金庫                                | 東三河 | 豊橋  |
|     |    | 山本 夏実  | 豊川信用金庫                                | 東三河 | 豊川  |
|     |    | 和田 学   | 佐川急便株式会社 東海支店 安城営業所                   | 西三河 | 安城  |

# 2022年度電話応対コンクール問題

## テーマ

# 「聴く力、伝える力を磨き、応対力アップ」

## 今年度の問題のねらい

職場では、同僚や上司への電話の取り次ぎや外出中の同僚からの問い合わせなど、社内の人と電話で連携するケースが多くあります。この対応をより良いチームプレイで的確に行うことにより業務が円滑に進められ、結果的にお客様に喜んでいただくことにつながります。

今年度の問題では、外出中の担当者（役職者含む）を指名する電話受付と外出中の担当者からの問い合わせ対応の2つの電話応対を行っていただきます。

あなたは、お客様から外出中の担当者を指名する電話を受けます。急ぎの用件のようです。内容を聴き、外出中の担当者にすぐに連絡して用件を伝えてください。また、その際に担当者から問い合わせを受けるという設定ですので、それに対応してください。

自然な言葉のキャッチボールを通じて、「お客様に満足いただける応対」および「社内の人との的確な応対」を目指し、用件の聴き取り方、分かりやすい伝え方などをトレーニングして競技に臨んでください。

今年度の電話応対コンクール問題を日常の電話応対にお役立ていただけることを期待しています。

## ■今年度の問題のポイント

- ①お客様からの用件の聴き取りは正確に
- ②伝言は簡潔に、分かりやすく
- ③社内の人との応対は迅速に

## 状況設定

会社名：株式会社ユーザートラベル 山口支店

応対日時：2022年11月18日（金）13時30分

応対者（競技者）：吉田 和希（よしだ かずき）社員（男女は特定しておりません）

お客様（模擬応対者）：電話をかけてきたお客様

## ▶ 株式会社ユーザートラベル 山口支店の情報

|       |   |        |                              |
|-------|---|--------|------------------------------|
| 会社所在地 | 山口県山口市熊野町4-5  | 営業時間   | 9時～18時<br>定休日（土曜日、日曜日、祝日）    |
| 電話番号  | フリーダイヤル 0120-20-6660  | E-mail | user@jtua.or.jp              |
| URL   | <a href="https://www.jtua.or.jp">https://www.jtua.or.jp</a> | 従業員数   | 30名                          |
| 業務内容  | 旅行業、会議・研修・各種催事の企画運営   | 企業理念   | 人々の出会いを創造し、<br>豊かな社会づくりに貢献する |

## 問題

あなたは、(株)ユーザートラベル 山口支店で営業を担当している吉田 和希 社員です。電話をかけてきたお客様が指名した担当者は外出中です。急ぎの用件とのことですので、外出中の担当者にすぐに連絡し用件を伝えてください。その際に外出中の担当者から問い合わせを受けますので対応してください。

### <注意事項>

1. あなたは、電話をかけてくるお客様と面識がありません。
2. あなたは、営業担当全員の携帯電話番号を知っています。
3. ユーザートラベルでは、お客様に担当者の携帯電話番号は伝えないことになっています。
4. 外出中の担当者の問い合わせは、「営業担当のスケジュール表」「予定イベント一覧」に記載された内容についてです。
5. 競技時間は、外出中の担当者の対応を含めて3分以内です。競技者の第一声からはじめ、競技者が受話器を置いた時点までを測定します。
6. 文中の会社名、電話番号などは、すべて架空のものです。

## ▶ お客様情報（模擬対応者用）の例

|         |         |   |
|---------|---------|---|
| お客様     | お客様名    | (株)アクセス商事 総務課長 鈴木 真澄様      TEL 090-7002-2551  |
|         | 指名の担当者  | 木戸 真 係長   |
|         | お客様の用件  | 来週実施する社員研修に、社長が急遽参加することになったので、社長講話の時間をどこかで設けたい。<br>対処策について月曜日に打合せをしたいので、都合を教えてください。 |
| 外出中の担当者 | 問い合わせ内容 | 別件だが、山口県ミステリーツアーの参加希望者が2名いるので、今の申し込み状況を教えてください。                                     |

## ▶ 対応スクリプト

| 模擬対応者（お客様）           | 競技者（吉田 和希 社員）                      |
|----------------------|------------------------------------|
| 2 「・・・・・・・・・・・・・・・・」 | (電話のベルが鳴る)<br>1 「・・・・・・・・・・・・・・・・」 |
| 4 「・・・・・・・・・・・・・・・・」 | 3 「・・・・・・・・・・・・・・・・」               |
|                      | 5 「・・・・・・・・・・・・・・・・」<br>(終 話)      |
| 6 「はい、〇〇です。」         | 外出中の担当者へ電話をかける。                    |
| 8 「・・・・・・・・・・・・・・・・」 | 7 「・・・・・・・・・・・・・・・・」               |
|                      | 9 「・・・・・・・・・・・・・・・・」<br>(終 話)      |

# 営業担当のスケジュール表

11月18日 13時30分現在

| 担当者                                 | 18<br>金   | 19<br>土 | 20<br>日 | 21<br>月  | 22<br>火  | 23<br>水 | 24<br>木   | 25<br>金                 |
|-------------------------------------|---|---------|---------|--|--|---------|---|-------------------------|
| 課長<br>大内 昌<br>(おおうち<br>あきら)         | 外出<br>14:00～15:00<br>モシケン工業様への<br>提案<br>(展示会参加ツアー)<br>16:00～18:00<br>トレンド商会様への<br>提案<br>(社員研修)<br>※直帰予定 |         |         | 10:00～11:00<br>もしもし専門学校様<br>への提案<br>(修学旅行)<br>14:00～17:00<br>販売会議(web) | 16:00～17:00<br>デンコン警備様<br>事例発表会<br>応援ツアー手配状況<br>の報告    |         | 在宅勤務  |                         |
| 係長<br>木戸 真<br>(きど<br>まこと)           | 外出<br>14:00～17:00<br>トップ建設様への<br>提案<br>(施設見学ツアー)<br>※17:40帰社予定  |         |         | 16:00～17:00<br>ユウキョウ企画との<br>打合せ<br>(アクセス商事様<br>社員研修の件)                 | 15:00～17:00<br>デジタル物産様<br>創立10周年記念<br>クルージングツアー<br>の視察 |         | 出張<br>株アクセス商事様 社員研修立会   |                         |
| 伊藤 悠<br>(いとう<br>ゆう)                 | 外出<br>14:00～17:00<br>トップ建設様への<br>提案<br>(施設見学ツアー)<br>※17:40帰社予定  |         |         |  | 16:00～17:00<br>デンコン警備様<br>事例発表会<br>応援ツアー手配状況<br>の報告    |         |   | 在宅勤務                    |
| 宇野 正美<br>(うの<br>まさみ)                | 出張<br>来春のオリジナル<br>ツアー企画のための<br>現地視察<br>※直帰予定  |         |         | 10:00～11:00<br>もしもし専門学校様<br>への提案<br>(修学旅行)                             | 14:00～15:00<br>キャリア観光バス<br>との打合せ<br>(山口県歴史探訪<br>ツアーの件) |         | 在宅勤務  |                         |
| 高杉 忍<br>(たかすぎ<br>しのぶ)               | 外出<br>14:00～15:00<br>モシケン工業様への<br>提案<br>(展示会参加ツアー)<br>16:00～18:00<br>トレンド商会様への<br>提案<br>(社員研修)<br>※直帰予定 |         |         | 在宅勤務   | 15:00～17:00<br>デジタル物産様<br>創立10周年記念<br>クルージングツアー<br>の視察 |         | 10:00～12:00<br>山口ミナト商船との<br>打合せ<br>(デジタル物産様<br>クルージングツアー<br>の件) |                         |
| 中原 未来<br>(なかはら<br>みらい)              | 出張<br>来春のオリジナル<br>ツアー企画のための<br>現地視察<br>※直帰予定  |         |         | 13:00～15:00<br>オーロラ観賞ツアー<br>説明会立会                                      | 在宅勤務   |         | 16:00～17:00<br>ハイブリッド交通<br>との打合せ<br>(山口県ミステリー<br>ツアーの件)         | 出張<br>山口県ミステリー<br>ツアー添乗 |
| 吉田 和希<br>(よしだ<br>かずき)<br><br>あなたです。 | 在席<br>社内業務  |         |         | 在宅勤務   |  |         | 16:00～17:00<br>JTUA 企画様への<br>提案<br>(社員表彰式)                      |                         |

※営業担当のスケジュール表に記載された時間には、移動時間を含んでいません。移動時間は、一律片道40分とします。

※緑字で「販売会議」「打合せ」と記載がある予定は社内での実施、それ以外は外出です。

※営業担当のスケジュール表は、社内システムで共有していますが、外出先から見ることはできません。

# 予定イベント一覧

11月18日 13時30分現在

|      | イベント名 / 催行日   | 募集締切日                | 定員(名) | 残数(名)                       | 協力会社<br>(業務の一部の委託先)                         | 担当者   |
|------|---|----------------------|-------|-----------------------------|---|-------|
| 個社向け | (株)アクセス商事様<br>社員研修<br>(カリキュラム企画・旅行手配)<br>11月24日(木)～25日(金) | 募集無                  | -     | -                           | (株)ユウキョウ企画<br>山口市仙台2-1<br>TEL 083-934-3593  | 木戸 真  |
|      | デジタル物産株様<br>創立10周年記念<br>クルージングツアー<br>12月2日(金)             | 募集無                  | -     | -                           | (株)山口ミナト商船<br>山口市港2-1<br>TEL 083-934-3593   | 高杉 忍  |
|      | (株)デンコン警備様<br>事例発表会応援ツアー<br>1月20日(金)                      | 11月30日<br>(水)        | 300   | 50                          |   | 伊藤 悠  |
| 一般向け | オーロラ観賞ツアー説明会<br>(オーロラに関心のある方向けの説明会)<br>11月21日(月)          | 11月17日<br>(木)<br>締切済 | 30    | 2名キャンセル有<br>11/18まで<br>追加可能 | 維新会館<br>山口市札幌2-1<br>TEL 083-934-3593        | 中原 未来 |
|      | 山口県ミステリーツアー①<br>(行先は、事前にはお知らせしない)<br>11月25日(金)～26日(土)     | 11月16日<br>(水)<br>締切済 | 30    | 3名キャンセル有<br>11/18まで<br>追加可能 | (株)ハイブリッド交通<br>山口市宮城2-2<br>TEL 083-934-3593 | 中原 未来 |

|      | イベント名 / 催行日  | 募集締切日         | 定員(名) | 残数(名) | 協力会社<br>(業務の一部の委託先)                         | 担当者   |
|------|--|---------------|-------|-------|---|-------|
| 一般向け | 山口県ミステリーツアー②<br>(行先は、事前にはお知らせしない)<br>12月10日(土)～11日(日)        | 12月1日<br>(木)  | 30    | 5     | (株)ハイブリッド交通<br>山口市宮城2-2<br>TEL 083-934-3593 | 中原 未来 |
|      | 山口県歴史探訪ツアー①<br>(厳流島、秋吉台展望台、<br>萩城下町、萩・明倫学舎)<br>11月27日(日)     | 11月21日<br>(月) | 30    | 2     | キャリア観光バス(株)<br>山口市長野2-3<br>TEL 083-934-3593 | 宇野 正美 |
|      | 山口県歴史探訪ツアー②<br>(瑠璃光寺五重塔、防府天満宮、<br>柳井白壁の町並み、錦帯橋)<br>12月11日(日) | 12月5日<br>(月)  | 30    | 5     | キャリア観光バス(株)<br>山口市長野2-3<br>TEL 083-934-3593 | 宇野 正美 |
|      | 山口県絶景巡りツアー<br>(道の駅北浦街道豊北、角島大橋、<br>元乃隅神社)<br>12月18日(日)        | 12月12日<br>(月) | 30    | 10    | キャリア観光バス(株)<br>山口市長野2-3<br>TEL 083-934-3593 | 吉田 和希 |
|      |  |               |       |       |   |       |

※予定イベント一覧は、社内システムで共有していますが、外出先から見ることはできません。  
 ※問題の設定を簡略化するため協力会社の電話番号は同じ番号としています。また、住所は架空のものです。

# 2022年度 愛知県大会お客様情報

## ■ Aパターン

|         |         |  |
|---------|---------|--|
| お客様     | お客様名    | (株)デンコン警備 ●● 様（名前は非開示） TEL 090-7002-2551   |
|         | 指名の担当者  | 大内 昌 課長  |
|         | お客様の要件  | 11月22日17時からの社内の会議で、応援ツアーの募集状況の報告をすることになったので、打ち合わせを1日前倒しにしてほしい。<br>本日中に連絡をいただきたい。 |
| 外出中の担当者 | 問い合わせ内容 | 『オーロラ観賞ツアー説明会』について、●●●●になったので、状況を教えてほしい。<br>（理由は非開示）                             |

## ■ Bパターン

|         |         |  |
|---------|---------|--|
| お客様     | お客様名    | (株)デンコン警備 ●● 様（名前は非開示） TEL 090-7002-2551   |
|         | 指名の担当者  | 伊藤 悠 社員  |
|         | お客様の要件  | 11月22日17時からの社内の会議で、応援ツアーの募集状況の報告をすることになったので、打ち合わせを1日前倒しにしてほしい。<br>本日中に連絡をいただきたい。 |
| 外出中の担当者 | 問い合わせ内容 | 『山口県歴史探訪ツアー』について、●●●●になったので、状況を教えてほしい。<br>（理由は非開示）                               |

## 2022 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、対応用語、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対応があります。反対に、(1)～(5)の評価には問題があっても、好感の持てる対応もあります。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

- ・要領よくお客様から必要な情報を聞きだしたか
- ・重要な点を確認するなどお客様に安心していただいたか
- ・伝言内容を正確にわかりやすく伝えられたか
- ・外出中の担当者の状況を踏まえた対応ができたか
- ・社外の方と社内の方に対する対応方法の使い分けができていたか
- ・全体として温かみがあり、感じの良い対応であったか

## 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「2022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。
  - ◆模擬応答者が応答したら「私は○番です」と競技番号を告げ、一旦受話器を置きます。
  - ◆次に模擬応答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。
  - ◆お客様との対応が終わって外出中の担当者に電話をかける際には、選手のタイミングで「プルプルプル」と着信音を口頭で言って対応を続けます。その時間も3分に含まれます。
  - ◆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。

# 2022年度 電話対応コンクール 参加事業所一覧

(順不同)

| 名古屋地区大会        |                                    | 知多地区大会        |                                    |
|----------------|------------------------------------|---------------|------------------------------------|
| 1              | 株式会社コメ兵                            | 1             | 佐川急便株式会社 中京支店 名古屋南営業所              |
| 2              | 株式会社NTTマーケティングアクトProCX 名古屋コンタクトセンタ | 2             | 佐川急便株式会社 中京支店 知多営業所                |
| 3              | NTTファイナンス株式会社 東海・北陸総合料金センター        | 3             | 中部国際空港旅客サービス株式会社                   |
| 4              | アニコム損害保険株式会社 中部支店                  | 4             | 一般社団法人半田市医師会健康管理センター               |
| 5              | 佐川急便株式会社 中京支店 名古屋営業所               | 5             | 半田信用金庫                             |
| 6              | 佐川急便株式会社 中京支店 名東営業所                | 6             | フックイン福井株式会社 アズイン半田インター             |
| 7              | 佐川急便株式会社 中京支店 佐屋営業所                | 7             | 株式会社ヤマミ醸造                          |
| 8              | 佐川急便株式会社 中京支店 港営業所                 | <b>録音審査大会</b> |                                    |
| 9              | 佐川急便株式会社 中京支店 一宮営業所                | 1             | フックイン福井株式会社 アズイン大府                 |
| 10             | 浅岡会計事務所                            | 2             | 株式会社コメ兵                            |
| 11             | 株式会社M'sダイレクト                       | 3             | 三井住友海上火災保険株式会社 名古屋損害サポート部          |
| 12             | 東邦ガス株式会社                           | 4             | 三井住友海上火災保険株式会社 スタッフ席               |
| 13             | 光洋ビル管理株式会社                         | 5             | 三井住友海上火災保険株式会社 中部火災新種損害サポート部       |
| 14             | アート引越センター株式会社                      | 6             | リコージャパン株式会社 名古屋今池事業所               |
| 15             | NTTビジネスソリューションズ株式会社 名古屋ビジネスコールセンタ  | 7             | 加藤電機株式会社                           |
| 16             | 株式会社ビートップスタッフ                      | 8             | 株式会社建設システム名古屋コンタクトセンター             |
| 17             | 株式会社日本自然発酵                         | 9             | 株式会社ファーマーズコミュニケーション                |
| 18             | 三菱電機システムサービス株式会社                   | 10            | 東邦ガス株式会社                           |
| <b>東三河地区大会</b> |                                    | 11            | 光洋ビル管理株式会社                         |
| 1              | 豊川信用金庫                             | 12            | 服部工業株式会社                           |
| 2              | 豊橋信用金庫                             | 13            | 佐川急便株式会社 中京支店 名古屋営業所               |
| 3              | 佐川急便株式会社 東海支店 豊橋営業所                | 14            | 佐川急便株式会社 中京支店 名東営業所                |
| 4              | 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 港営業所                 |
| 5              | 西島株式会社                             | 16            | 佐川急便株式会社 中京支店 佐屋営業所                |
| 6              | 蒲郡信用金庫                             | 17            | 佐川急便株式会社 中京支店 名古屋南営業所              |
| 7              | 三井住友海上火災保険株式会社                     | 18            | 佐川急便株式会社 中京支店 知多営業所                |
| <b>西三河地区大会</b> |                                    | 19            | 佐川急便株式会社 中京支店 小牧営業所                |
| 1              | 株式会社エスケイエム                         | 20            | 佐川急便株式会社 東海支店 安城営業所                |
| 2              | 岡崎信用金庫                             | 21            | 佐川急便株式会社 東海支店 岡崎営業所                |
| 3              | 幸田町役場                              | 22            | 佐川急便株式会社 東海支店 豊川営業所                |
| 4              | 佐川急便株式会社 東海支店 安城営業所                | 23            | 株式会社NTTマーケティングアクトProCX 高蔵寺コンタクトセンタ |
| 5              | 佐川急便株式会社 東海支店 岡崎営業所                | 24            | 株式会社エイチームライフデザイン                   |
| 6              | 佐川急便株式会社 東海支店 豊田営業所                |               |                                    |
| 7              | 服部工業株式会社                           |               |                                    |
| 8              | 三井住友海上火災保険株式会社                     |               |                                    |

各地区大会等参加事業所数：64事業所

## 電話対応コンクール愛知県大会 優勝者等一覧表

| 年 度                | 優 勝   | 準 優 勝                                  |
|--------------------|---|--|
| 2021年度<br>(令和3年度)  | 名古屋地区<br>S M B C日興証券(株)<br>加藤 はづき               | 知多地区<br>中部国際空港旅客サービス株式会<br>三竹 杏実       |
| 2020年度<br>(令和2年度)  | 名古屋地区<br>S M B C日興証券(株)<br>尾西 沙織                | 名古屋地区<br>佐川急便(株) 中京支店 名古屋南営業所<br>中村 和代 |
| 2019年度<br>(令和元年度)  | 名古屋地区<br>(株)NTTフィールドテクノ<br>森田 苑子                | 名古屋地区<br>S M B C日興証券(株)<br>尾西 沙織       |
| 2018年度<br>(平成30年度) | 名古屋地区<br>東邦ガス(株)<br>可知 美輝                       | 名古屋地区<br>(株)NTTフィールドテクノ<br>森田 苑子       |
| 2017年度<br>(平成29年度) | 名古屋地区<br>S M B C日興証券(株)<br>尾西 沙織                | 名古屋地区<br>S M B C日興証券(株)<br>加藤 はづき      |
| 2016年度<br>(平成28年度) | 名古屋地区<br>S M B C日興証券(株)<br>小杉 裕美子               | 東三河地区<br>佐川急便(株) 東海支店 豊橋営業所<br>河合 美幸   |
| 2015年度<br>(平成27年度) | 東尾張地区<br>佐川急便(株) 本社 (中部)<br>小牧サポートセンター<br>濱田 夏希 | 名古屋地区<br>クロスプラス(株)<br>伊藤 愛見            |
| 2014年度<br>(平成26年度) | 東尾張地区<br>佐川急便(株)<br>中部サポートセンター<br>東島 和美         | 西三河地区<br>佐川急便(株) 東海支店 岡崎営業所<br>鈴木 佑宇子  |
| 2013年度<br>(平成25年度) | 東尾張地区<br>佐川急便(株) 中部支社<br>中部サポートセンター<br>東島 和美    | 知多地区<br>(株)エスケイム<br>新海 久美子             |
| 2012年度<br>(平成24年度) | 東尾張地区<br>佐川急便(株) 中部支社<br>中部サポートセンター<br>東島 和美    | 西三河地区<br>小島プレス工業(株)<br>白井 梨恵           |
| 2011年度<br>(平成23年度) | 西三河地区<br>内浜化成(株)<br>三岡 大祐                       | 名古屋地区<br>(株)名古屋三越 栄店<br>壬生 実佳子         |
| 2010年度<br>(平成22年度) | 名古屋地区<br>ワシントンホテル(株)<br>岩波 真人                   | 名古屋地区<br>(株)NTTマーケティングアクト<br>佐藤 君恵     |
| 2009年度<br>(平成21年度) | 西三河地区<br>佐川急便(株) 中部支社 岡崎店<br>畔柳 恵美              | 名古屋地区<br>日興コーディアル証券(株)<br>小杉 裕美子       |
| 2008年度<br>(平成20年度) | 名古屋地区<br>(株)ジェイアール東海高島屋<br>加藤 弥生                | 東尾張地区<br>医療法人ナカジマクリニック<br>安保 智子        |



# — メモ —

競技中における優良事例や気づき、  
審査員講評のポイント等、  
ご自由にご使用ください。



“聴く力”、“伝える力”を磨き、応対力アップ

# 第61回 電話応対コンクール 全国大会 in 山口

第25回企業電話応対コンテスト成績発表会

開催日=2022年11月18日(金)

会場=KDDI維新ホール

山口県山口市小郡令和1丁目1番1号



優勝者には総務大臣賞が授与され、  
優勝者・準優勝者には「電話応対技能検定2級」が  
出場者には「電話応対技能検定3級」が付与されます。



当日は、大会の様様をインターネットでライブ配信!!

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

■主催/公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

■後援/総務省、山口県、山口市、一般財団法人山口観光コンベンション協会、日本商工会議所、全国商工会連合会、一般社団法人電気通信事業者協会、  
一般社団法人日本コールセンター協会、公益社団法人企業情報化協会、西日本電信電話株式会社、東日本電信電話株式会社、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社

●お問い合わせはユーザ協会各都道府県支部へ

 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

東京都千代田区東神田2-6-9 アルテビル東神田II9階

 0120-20-6660

ユーザ協会

検索

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