

2021年度 電話応対コンクールチャレンジセミナー 選手コース

日時：2021年4月22日（木）9：00～12：30

主催 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 北海道支部・福岡支部
佐賀支部・長崎支部・沖縄支部

1. 電話応対コンクールが目指すもの

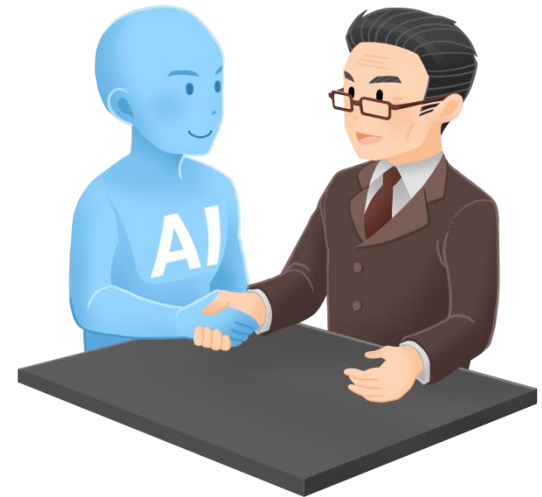
「AIを超える応対」を目指して

お客様一人ひとりに合わせた応対の実践

- 一人ひとりのお客様にしっかりと向き合う
- お客様の関心事に自分も関心を寄せる
- お客様の「問い合わせ」の背景に思いを寄せる
- お客様の心情を受け止める

お客様が感動する応対とは

- 言葉で伝えることができなかった要望に応じてくれた
- 自分の事情を察知してくれた
- 期待していた以上のサービスを提供してくれた
- 心情を察知して、思いやりのある言葉をかけてくれた



電話応対コンクールについて

問題発表から全国大会まで

- 4月1日 問題発表
- 予選（1次予選・地区大会）
- 北海道大会・福岡大会・佐賀大会・長崎大会・沖縄大会
- 11月2日（金）全国大会

・申し込みや登録を忘れないようにしましょう。

・ユーザ協会のHPをチェックして情報を確認しましょう。

コンクールに参加することでもたらされるもの

- 電話応対の基本マナーを振り返ることができる
- 自分自身の応対の「強み」「弱み」を確認できる
- お客様の立場やお客様の考えていることを理解できる
- お客様の状況に合わせた説明や対応ができるようになる
- 会社（チーム）全体で「電話応対」を考えるきっかけができる
- 会社としての取り組み、チームとしての取り組みで組織としての応対レベルアップが図れる

・入賞や上位大会への出場は、大きな目標ですが、最終的な目標ではありません

・取り組みのプロセスで学べるものがたくさんあります。

・取り組みで得たものは、社内や自分のお客様に還元することで、会社への貢献につながります。

電話応対コンクールが目指す「良い応対とは」

審査基準

項目	審査の着眼点	配点
最初の印象	・第一声から本題に入るまでの印象	5点
基本応対スキル	・語調、語感、間、言葉遣い、自然な話し方であるか	20点
コミュニケーションスキル	・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	20点
情報・サービスの提供	・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	20点
最後の印象	・電話の最後(クロージング)、余韻効果	5点
全体評価	・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出した ・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引したいと思った ・全体として温かみがあり、感じのよい応対であった など	30点

問題に取り組む前に 基本をチェックしよう

	チェック項目	
1	コール音が鳴ったらすぐに出ているか	
2	ハキハキと最初の名乗りをしているか	
3	お客様へ場面に合った挨拶を述べているか	
4	お客様の話を遮らずに聴いているか	
5	話を聴く時に、相づちを打っているか	
6	重要な事項は復唱確認しているか	
7	必ずメモを取っているか	
8	応対中は背筋を伸ばし、両足を床に着けているか	
9	受話器の送話口と口元の距離は適切か	
10	適度なボリューム・トーンの声で話しているか	
11	お客様に敬意が伝わる言葉遣いで話しているか	
12	説明に不足や不明な点がないかの確認をしているか	
13	丁寧な挨拶を述べて締めくくっているか	

まず、基本が
できているか
チェックしてみ
ましょう



2. 今年度の問題について①

問題に取り組むにあたって

- ▶ 参加するからには積極的に、自分なりの目標を定めましょう
- ▶ スクリプト(台本)ではなく応対の流れ、会話の組み立てを考えましょう
- ▶ 日々の電話応対が、最上の練習の場です

2. 今年度の問題について②

チャンスを活かして、お客様の信頼を掴む

今年度の問題のねらい

- 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する
- ①お客様のお問い合わせ内容をよく把握する
- ②不明点が解消するように説明をする
- ③機会を逃すことなく必要な情報を収集する
- ④お客様に喜んでいただける提案を行う

今年度の問題のポイント

- ①わかりやすく説明をする
お客様にとってわかりやすい説明とは何かを考える
組み立て・言葉遣い・情報の整理
- ②提案に必要な情報を収集する
お客様にとって「より良い提案」になるように
お客様の隠れたニーズを把握できるように
- ③お客様に喜んでいただける提案をする
自分がしたい提案ではなく、お客様にとって
メリットのある提案をする



2. 今年度の問題について③

状況設定と対応者

- 株式会社ユーザークリーン 札幌営業所
- 北島 純 社員（営業を担当）
- ハウスクリーニングサービスを提供している会社
- 対応時間 11月2日（金） 午後2時



- 株式会社ユーザークリーン 札幌営業所
- 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時から午後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FD）
- U R L： <https://www.jtua.or.jp>
- E - m a i l： 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

2. 今年度の問題について④

北島 純さんとしてのイメージを確定させる

名前：北島 純

年齢：

勤務先：株式会社ユーザークリーン
札幌営業所

現在の会社・部署に着任してからの経験：

お客様対応で心がけていること：

コミュニケーションのスタイル：

長所、得意なこと：

短所、苦手なこと：

セールスコンテストでの自分の目標



など

2. 今年度の問題について⑤

株式会社ユーザークリーンのサービス内容・社内情報（問題を参照）

お客様はホームページを見て電話をかけてきた、という設定
問い合わせ内容は、ホームページに記載された内容

- 個別メニュー・・・それぞれを単独で承る場合のメニュー
- セットメニュー・・・複数のクリーニングを同時に承る場合の割引
- オプションメニュー・・・追加で承るメニュー
- 注文の流れ・・・見積もりからお支払いまでの流れ
- よくあるご質問・・・お客様は、「よくあるご質問」は見えていない、という設定
- セールスコンテストの内容・・・応対で何をトークすべきかを考える

※情報を整理して、社員として何を把握しておくかを考えましょう
※応対の着地点を考えておきましょう

2. 今年度の問題について⑥

様々なお客様をイメージしよう

お客様：日高 葵様

お問い合わせ：①メールでの見積もりはできますか

②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、効きが悪い

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)

※ホームページを見て電話をしてきた

日高様の家族構成

日高葵様の職業

日高葵様の年齢

リビングの広さは？

エアコンを購入されたのはいつ？

エアコンの掃除はいつもどのようにしている？

エアコンは何台？

ご予算は？

サービス利用の予定はいつ頃？

ホームページを見るデバイスは？



2. 今年度の問題について⑦

注意事項

※会話の流れを組み立てる上での注意事項です

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(株)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. 模擬対応者の発言を聴き、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。

2. 今年度の問題について⑧

基本的な会話の流れ

STEP 1

お客様の問い合わせを
歓迎するオープニング

- 明るくハキハキと第一声を名乗る
- お電話をいただいたことに対する謝辞を述べるなど、お客様を歓迎していることを伝える

STEP 2

お客様のお申し出を聴く

- お客様の話をまずしっかりと聴く(問い合わせ内容の把握・復唱)
- お客様が訊きやすい雰囲気を提供する(相づち、うながし)

STEP 3

問い合わせへの説明
問い合わせの背景を知るための
質問

- 説明をする(お客さまが理解しやすいように説明をする)
- 理解度を確認する
- 問い合わせの背景や、お客様の隠れた要望をさぐるための質問をする

STEP 4

お客様の要望や状況に合わせた
提案

- お客様へのご提案(判断のための情報を提供する)
- ご不明な点や説明の不足がないかを確認する

STEP 5

クロージング
(前向きに検討していただく)

- ご連絡いただいたことへの感謝を伝える
- 自分の名前を名乗り、お客様に覚えていただく
- 締めくくりの挨拶を述べる

2. 今年度の問題について⑨

STEP1 お客様の問い合わせを歓迎するオープニング

●第一声の名乗り

- 会社名がはっきりと聞き取れるように名乗りましょう
- テンポよくキビキビと名乗って、積極的に承る姿勢を伝えましょう

<名乗りの例>

はい、ユーザークリーン 札幌営業所でございます

お電話ありがとうございます。ユーザークリーン 札幌営業所 北島でございます

●お客様を歓迎している気持ちを伝える

- にこやかな表情
- お電話をいただいたことへの感謝の気持ちを込めて、挨拶をする

<承る姿勢を伝える言葉の例>

お問い合わせありがとうございます

はい、承ります、どのようなことでしょうか

2. 今年度の問題について⑩

STEP2 お客様のお申し出を聴く

「聞き取り→メモ」のコツ

- 適度に相づちを打つ
「はい」「ええ」「さようでございますか」「恐れ入ります」など
相づちが単調にならないように
「間」を測って相づちを打つ
- ポイントを復唱しながらメモを取る(数字、固有名詞、キーワード)
「●●ですね」「～ということでございますね」
- 文字は大きく、スペースを取って書く
自分にわかればよいので、無理に漢字を使うことはない
記号などを決めて、スピードアップをはかる
- メモをもとに、要点をまとめて復唱確認する

2. 今年度の問題について①

STEP3 問い合わせへの説明(回答)

●わかりやすい説明のポイント

1件2結3詳細の順序を基本にする

- 1件名⇒「〇〇について」「〇〇の件で」などと、
「何について」の話なのか、見出しを付ける
「お見積りについてですね」
- 2結論⇒お客様の質問や投げかけに対しての回答
複数の内容を伝える場合には「〇点ございます」と
前置きをする
「概算のお見積りでしたら、メールでお送りすることができます」
- 3詳細⇒回答についての詳細
**「正確なお見積りは、スタッフが現場に伺って、汚れ具合や
素材の状態を確認してから、お出ししています」**

「不明点」や「追加の質問」がないかの確認をする

2. 今年度の問題について⑫

STEP3 問い合わせの背景を知るための質問

●質問の投げかけ方

①唐突感のない質問にする(前置きをする)

「差し支えなければ、教えていただきたいのですが」

「確認のために伺いたいののですが」

②オープンクエスチョン…会話を広げる

「今回、何かご興味のあるサービスがございましたか」

「どのようなサービスのご利用をお考えでしょうか」

③クローズドクエスチョン…会話をリードして進める

「他にご質問はございますか」

「ご自宅は戸建てですか」

④ニュートラルクエスチョン…お客様の情報を訊き出す

「お客様のお名前をお教えいただけますか」

2. 今年度の問題について⑬

STEP4 お客様の状況や要望に合わせた提案

- 自分が提案したいことを主張するのではなく、お客様の立場に立った提案をする
- お客様の意向をうかがう、という姿勢で提案する

<お客様の立場に立った提案>

お客様から訊き出したことをベースにして提案を考える

お客様が難色を示した場合や、乗り気でない場合の代案も考えておく

<お客様の意向を伺う>

「いかがでしょうか」

「どのようにお考えですか」

「～にされてはいかがでしょう」

2. 今年度の問題について⑭

STEP5 クロージング

- オープニングと同様に応対の印象を左右する場面です
- 後味の良い応対にするための「余韻効果」を意識しましょう

<余韻効果を高める工夫>

- ① お客様からの追加の問いかけがないことを確認する
- ② ご連絡をいただいたことへの感謝を述べる
- ③ 名乗って責任感を伝え、いつでもお役に立つという姿勢を伝える
- ④ 今後もご利用いただけるように、前向きにご検討いただけるように、次につながる挨拶を述べる
- ⑤ 締めくくりの挨拶「失礼いたします」

3. 対応のスキルアップ

自分自身の対応スキルのレベルアップにつながる練習方法

ボイストレーニング

- 声…体を共鳴体を使う
腹式呼吸と胸式呼吸
- 音…軟口蓋を上げる
口を縦に動かす
- 声の距離感
遠くにいる人に「おはようございます」と手を振りながら呼びかける
近くにいる人に「よろしくお願ひします」と挨拶をする
- 声の表情
お辞儀をしながら「ありがとうございます」
お辞儀をしてから「申し訳ございません」

言葉遣いの見直し

- 日常使っている言葉(対応用語)の意味を再確認し、どのような気持ちに乗せて伝えるのかを考えてみましょう
「いつもお世話になっております」
「今後ともどうぞよろしくお願ひ申し上げます」

3. 対応のスキルアップ

自分自身の対応スキルのレベルアップにつながる練習方法

話し方のトレーニング

- ・速く話す・ゆっくり話す
- ・音の高低で際立てる
- ・声を張って話す・声をひそめて話す

「やったー！ 優勝だー」

「これはここだけの話にしておいてほしい。いいね」

ロールプレイング

- ・さまざまなケースを想定して対応を練習しましょう
- ・最初から時間制限を気にしすぎないようにしましょう
- ・お客の設定を考え、その設定に沿って「お客様役」をやってみましょう

お客様対応には、
試験のような「正解」がありません。
一人ひとりのお客様の声に耳を傾け
「このお客様のために」という気持ちを持って対応をすることが、
お客様の「満足」につながります。

「売り込み」をするのではなく、お客様のために提案をする、という
姿勢で対応を考えてみましょう。