

2021年度
第35回
電話応対コンクール
三重県大会

<リモート>

☆☆☆☆☆☆ 【プログラム】 ☆☆☆☆☆☆



と き 2021年9月29日(水)

主 催 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会三重支部

後 援 NTT西日本 三重支店

ドコモ CS 東海 三重支店

第35回

電話応対コンクール三重県大会次第

2021年9月29日（水）

1. 開会挨拶（録画配信） 9：30 ～
 - （1）主催者挨拶（ユーザ協会三重支部長：原 恭）
 - （2）来賓祝辞（NTT三重支店長：杉本 渉）URLは、ユーザ協会三重支部HPに掲載予定（YouTube配信）

2. 競技開始 10：00 ～ 12：00
（競技録音）
1番 ～ 38番

3. 音源審査 11：10 ～ 15：30

4. 成績発表（LIVE）※ 16：00 ～ 16：30
 - （1）入賞者発表
 - （2）審査委員長講評

5. 閉会挨拶 ※ 16：30 ～
主催者挨拶

（時間は変更になる場合もあります。）

※Web オンラインによる配信

第35回 電話応対コンクール出場者名簿

【敬称略】

番号	競技番号	氏名	フリガナ	事業所名	加盟地域
1		太田 千晶	オオタ チアキ	三井住友海上火災保険(株)	四日市
2		樋口 文音	ヒグチ アヤネ	藤原工業株式会社	
3		前嶋 稔巳	マエソバ トシミ	株式会社四日市事務機センター	
4		服部 まどか	ハツトリ マドカ		
5		加藤 悦子	カトウ エツコ	イオンクレジットサービス株式会社 カード中部コールセンター	
6		片岡 由希	カタオカ ユキ		
7		益田 芽依	マスダ メイ		
8		山崎 真希	ヤマザキ マキ		
9		大塚 妙子	オオツカ タエコ		
10		伊藤 知子	イトウ トモコ		
11		松井 安奈	マツイ アンナ		
12		五反田 純子	ゴタンダ ジュンコ		
13		坂田 理子	サカタ リコ	佐川急便株式会社 四日市営業所	
14		西脇 武志	ニシワキ タケシ		
15		小林 有紀子	コバヤシ ユキコ	佐川急便株式会社 鈴鹿営業所	鈴鹿
16		葛山 朋香	カツラヤマ トモカ	井村屋グループ株式会社	津
17		大塚 愛由	オオツカ アユ		
18		源代 唯	ゲンダイ ユイ		
19		久慈 若菜	クジ ワカナ	津商工会議所	
20		草深 夏輝	クサブカ ナツキ		
21		大原 卓也	オオハラ タクヤ		
22		東 綾菜	ヒガシ アヤナ		
23		広畑 政人	ヒロハタ マサト	中部電力パワーグリッド株式会社	
24		藤原 みなみ	フジワラ ミナミ		
25		藤原 百萌	フジワラ モモエ		
26		竹内 愛理	タケウチ アイリ		
27		大前 瑞季	オオマエ ミズキ		
28		加藤 誠菜	カトウ セナ	三重交通株式会社	
29		大川 紗葵	オオカワ サキ		
30		正木 杏実	マサキ アミ		
31		濱地 峰子	ハマチ ミネコ	個人会員	
32		野田 洋美	ノダ ヒロミ	NTTビジネスソリューションズ株式会社 三重ビジネス営業部	
33		大塚 ゆかり	オオツカ ユカリ	佐川急便株式会社 松阪営業所	松阪
34		粉川 未規	コカワ ミキ	佐川急便株式会社 伊勢営業所	伊勢
35		吉田 翔太	ヨシダ ショウタ	島ヶ原カントリークラブ	上野
36		中田 笑美	ナカタ エミ		
37		廣部 里紗	ヒロベ リサ	佐川急便株式会社 伊賀営業所	
38		山本 英里	ヤマモト エリ		

電話対応コンクール注意事項・審査・表彰

1. 本大会はユーザ協会本部作成の「2021年度電話対応コンクール問題」に基づいて競技者が模擬対応者と電話対応を行い、その技を競います。

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。

2. 競技の順番は事前に通知します。競技番号の選手氏名は審査委員に通知しません。

3. 三重県大会における競技の進め方は以下のとおりです。

- ◆選手は、机上（電話機など）を整え、模擬対応者からの電話を待ちます。
- ◆模擬対応者から電話がかかり、「こちらは電話対応コンクール三重県大会です」「只今から競技を開催します。」「チーン」（ベル音）と鳴ったら、「私は〇番です」と競技番号を告げます。
- ◆電話を切らずにもう一度「チーン」（ベル音）と鳴ったら、応答を開始します。

応答した選手の第一声から選手が直前研修と同様に「以上です」と告げ受話器を置いた時点までを計測します。

（注）対応が終わったら競技者から電話を切る。

- ◆競技時間は、対応者の第一声から計測し終話までの時間を3分以内とします。3分を超えた場合は、15秒毎に審査委員1名につき1点を減点します。
- ◆2021年度電話対応コンクール問題の注意事項はユーザ協会 HP の掲載を参照願います。

4. 審査委員は、4名です。

審査委員の持ち点は、各自100点で、審査委員の合計点が各選手の成績になります。合計点が同点の場合、各審査委員の「差分の差」の少ない選手を上位とします。それでも差のない場合は、審査委員長の決定とします。

5. 入賞者は次により表彰します。

優勝1名、準優勝1名、優秀賞4名、新人賞2名

6. 優勝者、準優勝者は2021年11月2日（火）にリモート開催する全国大会に出場していただきます。

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



<株ユーザークリーンのサービスについて>

日ごろのお掃除から、分解クリーニングなどの専門清掃まで、汚れの状態に合わせた洗剤や機材を使用し、お客様のご要望に合わせたプロのお掃除をご提供いたします。また、弊社では万全の新型コロナウイルスの感染防止対策により、安心と安全なサービスをお届けしてまいります。

■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。

■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

■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？

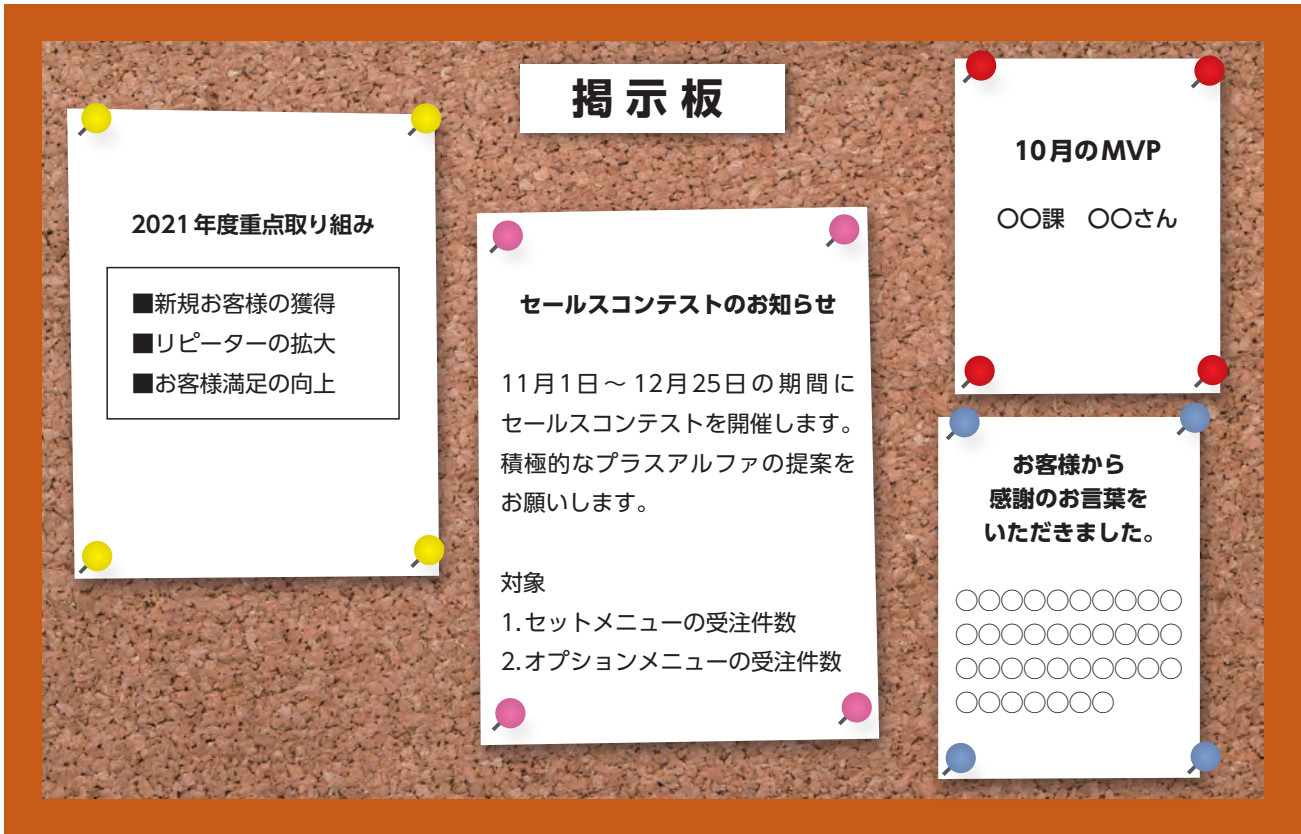
A. 通常1名でお伺いする場合がございます。日程や作業内容により2名以上でお伺いする場合がございます。

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。



※(株)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(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をチェックする。

- ・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。

電話対応コンクール三重県大会入賞者

開催年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度
優 勝	<p style="text-align: center;">上田 昌恵</p> <p>ヤマトコンタクトサービス株式会社 名張コンタクトセンター</p>	<p style="text-align: center;">濱地 峰子</p> <p style="text-align: center;">個人会員</p>	<p style="text-align: center;">厚木 たまき</p> <p>(株)NTT マーケティング・アクト 東海支店 CRM 推進部 東海116センタ (三重)</p>	<p style="text-align: center;">鹿内 梓</p> <p>佐川急便株式会社 四日市営業所</p>
準優勝	<p style="text-align: center;">濱地 峰子</p> <p style="text-align: center;">個人会員</p>	<p style="text-align: center;">上田 昌恵</p> <p>ヤマトコンタクトサービス株式会社 名張コンタクトセンター</p>	<p style="text-align: center;">五反田 純子</p> <p>イオンクレジットサービス(株) カード中部コールセンター</p>	<p style="text-align: center;">濱地 峰子</p> <p style="text-align: center;">個人会員</p>
優 秀 賞	<p style="text-align: center;">川口 亜也</p> <p>(株)NTT マーケティング・アクト 東海支店光サービス推進部 サービス移行サポートセンタ</p>	<p style="text-align: center;">石上 仁美</p> <p>株式会社 赤福</p>	<p style="text-align: center;">前田 富美恵</p> <p>(株)NTT マーケティング・アクト 東海支店 松阪コンタクトセンタ</p>	<p style="text-align: center;">隅 寿子</p> <p>(株)NTT マーケティング・アクト 東海支店サービス移行 サポートセンタ(阿児)</p>
	<p style="text-align: center;">松本 安香音</p> <p>佐川急便株式会社 四日市営業所</p>	<p style="text-align: center;">森本 裕之</p> <p>佐川急便株式会社 伊賀営業所</p>	<p style="text-align: center;">佐久間 朋世</p> <p>サイバーネット コミュニケーションズ(株)</p>	<p style="text-align: center;">前田富美恵</p> <p>(株)NTT マーケティング・アクト 東海支店 松阪コンタクトセンタ</p>
	<p style="text-align: center;">横矢 由香</p> <p>ヤマトコンタクトサービス株式会社 名張コンタクトセンター</p>	<p style="text-align: center;">前田 富美恵</p> <p>(株)NTT マーケティング・アクト 東海支店 松阪コンタクトセンタ</p>	<p style="text-align: center;">濱地 峰子</p> <p style="text-align: center;">個人会員</p>	<p style="text-align: center;">川口 亜也</p> <p>(株)NTT マーケティング・アクト 東海支店サービス移行 サポートセンタ(伊勢志摩)</p>
	<p style="text-align: center;">後藤 百合</p> <p>(株)NTT マーケティング・アクト 東海支店 松阪コンタクトセンタ</p>	<p style="text-align: center;">権藤 真紀</p> <p>(株)NTT マーケティング・アクト 東海支店 CRM 推進部 東海116センタ (三重)</p>	<p style="text-align: center;">小牧 佳代</p> <p>佐川急便株式会社 松阪営業所</p>	<p style="text-align: center;">小林 有紀子</p> <p>佐川急便株式会社 鈴鹿営業所</p>

あなたのビジネススキルを更にパワーアップ!

電話応対技能検定（もしもし検定）のご紹介

電話応対技能検定（もしもし検定）とは

2009年1月から日本電信電話ユーザ協会が行っている「もしもし検定」は、毎年1万人以上が受検し、のべ受検者数は5万人を超えています。
検定の合格は、あらゆるビジネスシーンで役立つコミュニケーションスキルを身につけたことの証明となります。



「もしもし検定」のココがポイント

ポイント1

電話を「受ける」「かける」「取り次ぐ」など **電話応対スキルの基本が学べる!**
●電話応対スキル ●ビジネスマナーや日本語の基礎 ●SNS等のツール知識 ●個人情報保護法

ポイント2

カウンセリング、アサーション、メディエーションなど
ビジネスコミュニケーション全般が学べる!
●場面や相手によって臨機応変に対応できるコミュニケーション・スキル

ポイント3

4級から1級までのレベルを設定 **段階的にスキルアップを目指すことができる!**
●4級は筆記試験のみ ●3～1級は計15時間の研修を受講後、筆記試験+実技試験を実施

ポイント4

社内の**コミュニケーション指導者**としてのスキルを身につけることができる!
●『指導者級養成講座』(3日間60時間)で各専門分野に関する指導方法を受講
「電話応対診断スキル評価」と「インストラクション・スキル評価」により指導者級資格を認定
●資格保持者は383名。全国の企業などで活躍中。(2017年12月末現在)

受検のお申し込みは

お近くの実施機関でいつでもお申し込みできます。
詳しくは各実施機関までお問い合わせください。

検定料 (別途、消費税がかかります)

4 級	3 級	2 級	1 級	指導者級
1,000円	5,000円	6,000円	7,000円	10,000円

◆3級～1級は 上記検定料の他に研修料がかかります。

201712

詳しくは、コチラへお問合せ下さい



スマホ・タブレットでアクセス

(公財) 日本電信電話ユーザ協会 三重支部

〒514-0033

三重県津市丸之内 28-38 NTT丸之内ビル内

TEL 059-213-1110

FAX 059-213-1118

E-MAIL : user-mie@jtua.or.jp

《今年のテーマ》

「チャンスを活かして、

お客様の信頼をつかむ」

「あなたの声は、会社の顔です。」

電話応対コンクールは、正しく美しい日本語を守り伝えるとともに、各企業の電話応対サービスと電話応対を通じた顧客満足度の向上を図るために、（公財）日本電信電話ユーザ協会が毎年実施しているものです。



公益
財団法人

日本電信電話ユーザ協会

三重支部