2024年度
電話応対コンクール
宮城県大会

戦災復興記念館　記念ホール

仙台市青葉区大町2-12-1

１．大会次第 ……１ページ
２．参加者名 ……２ページ
３．競技の説明 ……３ページ
４．2024年度電話応対コンクール問題

主 催 ： 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会　宮城支部
後 援 ： 東日本電信電話株式会社　宮城事業部　宮城支店
株式会社ＮＴＴドコモ　東北支社

大会次第

1．開会式　　（敬称略）

■選手入場

■主催者あいさつ

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
宮城支部　支部長　　藤﨑　三郎助

■来賓あいさつ

東日本電信電話株式会社　執行役員　宮城事業部長
宮城事業部　宮城支店長　須藤　博史

■審査委員紹介

審査委員長	岩下　宣子	現代礼法研究所　主宰
審 査 委 員	藤原　みよ	Officeﾗｲﾌｷｬﾘｱ・ｺﾐｭﾆｹｰｼｮﾝ　代表 ｷｬﾘｱｺﾝｻﾙﾀﾝﾄ
審 査 委 員	赤間　裕子	ヴォイス＆トーク 代表 声と話し方コンサルタント
審 査 委 員	田原　美晴	オッフル　エム　代表
審 査 委 員	上原　正行	東北放送株式会社　総務局　総務部長

■競技説明

・競技上の注意

2．競　技

3．特別講演

『声を磨いて、魅力倍増！！』
フリーアナウンサー　藤沢　智子

4．表彰式

・入賞者発表
・表　　彰
・講　　評

5．閉 会

参加者氏名

（企業名50音順 敬称略）

No.	競技者氏名	事業所名	競技順	順位
1	廣瀬　はるな	アニコム損害保険株式会社		
2	中村　　光	株式会社アルプスビジネスクリエーション		
3	佐藤　真奈美	イオンフィナンシャルサービス株式会社カード北日本コールセンター		
4	眞壁　有理子	イオンフィナンシャルサービス株式会社カード北日本コールセンター		
5	奥山　慶	株式会社エヌ･テイ･テイ　エムイー　設備マネジメント部 カスタマサービスセンタ　宮城フロント		
6	田中　理絵	株式会社エヌ･テイ･テイ　エムイー　設備マネジメント部 カスタマサービスセンタ　宮城フロント		
7	菊池　早苗	NTTコム エンジニアリング株式会社		
8	平本　奈巳	NTTコム エンジニアリング株式会社		
9	阿部　寿希斗	NTTコム エンジニアリング株式会社		
10	齋藤　円空	東日本電信電話株式会社　宮城支店		
10	山田　智航	東日本電信電話株式会社　宮城支店		
12	佐藤　絵実	東日本電信電話株式会社　宮城支店		
13	長谷場　朋加	株式会社オーカム		
14	菅原　恵理子	株式会社　菓匠三全		
15	高柴　有里子	株式会社　菓匠三全		
16	小野　綾子	株式会社　菓匠三全		
17	安達　琉歌	株式会社　菓匠三全		
18	日下　恵里子	株式会社　菓匠三全		
19	小野寺　美紅	株式会社　菓匠三全		
20	鎌田　照子	株式会社サンロク　仙台店		
21	鈴木　寛子	損害保険ジャパン株式会社　仙台保険金サービス第一課		
22	若井　陽子	損害保険ジャパン株式会社　東北車両保険金サービス課		
23	太田　真耶	損害保険ジャパン株式会社　東北車両保険金サービス課		
24	水野　菜々穂	パナソニック テクノサービス株式会社		
25	小畑　明日香	古川商工会議所		
26	佐藤　慎司	楽天カスタマーサービス株式会社		
27	熊谷　真奈美	楽天カスタマーサービス株式会社		
28	車塚　　涼	楽天カスタマーサービス株式会社		
29	山本 小和	リコージャパン株式会社デジタルサービス営業本部 CXセンター　北海道･東北コンタクト部　東北グループ		
30	宮東　寿美恵	リコージャパン株式会社デジタルサービス営業本部 CXセンター　北海道･東北コンタクト部　東北グループ		

競技の説明

１．本コンクールは、企業の社員の電話応対技能のレベルアップを通じて、顧客満足経営の推進を図るための人材育成を目的として毎年実施しています。
参加者は、毎年設定される競技問題に取り組み、電話応対技能を競い合います。
２．競技は、競技順番を伝えてから応対を開始してください。
３．競技席にメモの持込はできません。
４．競技方法
2024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（初期応対）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、挨拶等かけ方の基本、用件の説明等、電話の初期応対全体
(2)基本応対スキル 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ます。
例えば
・お客様の知りたいことをわかりやすく平易な言葉で説明できていたか
・親身になってお客様に寄り添った応対ができていたか
・今後もこの会社のサービスを利用したいと思ったか
・全体として温かみがあり、感じの良い応対であったか
(7)競技時間は３分以内です。
①競技者は模擬応対者に電話し、「私は〇番です」と告げ、いったん電話を切ります。
②競技時間は選手の応対第一声から始め、終話（通話を終了した時点）までを計測します。
県大会においては、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）
５．本大会の優勝者は、宮城県代表として、第63回全国大会（高知　11月15日）に出場していただきます。

2024年度電話応対コンクール問題

テーマ

伝えて、聴いて、つむぐ信頼

今年度の問題のねらい

個人のお客様だけでなく、企業でもインターネットを通じて必要な物品を購入しています。ただし、企業での購入の際には見積書が求められるなど、個人で購入する時とは異なるプロセスが必要な場合があります。特に初めて利用されるお客様からは不明な点についてメールや電話で問い合わせを受けることもあります。そのような問い合わせに対して質問の回答だけに留めるのではなく、お客様の意向に沿う提案を行うことで、お客様に安心していただき、さらに信頼感をお届けできます。

今年の問題では、あなたにインターネットを通じてカタログギフトを販売している会社の営業担当になっていただきます。業務としては、問い合わせ対応、注文の受付、注文内容の確認などを行っています。

ホームページでカタログギフトの申し込みを検討されているお客様からサイト上では確認・対応方法が分からない事柄について電話での問い合わせを受けたところです。その方法をお伝えするとともに、それだけではなく、この機会を捉えて、お客様の意向に沿う提案も行ってください。

自然な言葉のキャッチボールを通じて「お客様に信頼いただける応対」を目指して、トレーニングを行い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力向上にお役立てください。

■今年度の問題のポイント

①お客様からの問い合わせに分かりやすく答える
②お客様の利用用途を訊きだす
③お客様の意向に沿う提案をする

状況設定

会 社 名：ユーザーカタログ販売株式会社
応対日時：2024年11月15日（金）午前10時
応対者（競技者）：坂本 芳美（さかもと よしみ）社員
お客様（模擬応対者）：問い合わせの電話をかけてきたお客様
※応対者、お客様ともに男女は特定しておりません

ユーザーカタログ販売株式会社の情報

会社所在地	高知県高知市帯屋町2-5-11	**営業時間**	午前9時～午後5時 （月曜日～金曜日） ［ネット注文については24時間・365日受け付けています］
電話番号	フリーダイヤル　0120-20-6660 受付時間　午前9時～午後5時 （月曜日～金曜日）	**E-mail**	user@jtua.or.jp
ホームページ	https://www.jtua.or.jp	**従業員**	150名
業務内容	カタログギフトの販売	**企業理念**	お客様のおもてなしの心をつなぎます

問題

あなたは、ユーザーカタログ販売（株）で営業を担当している坂本芳美社員です。ホームページ（以下、HP）からの申し込みを検討されているお客様から、「カタログギフトの購入を検討していて、見積書が欲しいがどうすればよいか」という問い合わせを受けました。お客様からの問い合わせに答えるとともに、お客様がどのような用途でどんなカタログギフトを購入される予定なのかを訊きだし、お客様の意向に沿う提案を行ってください。

＜注意事項＞

1．お客様はHPを見ながら電話をかけています。

2．見積書はHP上で作成することができます。その方法については以下の通りです。

① 商品（カタログギフト）を選択する。（HP上で購入希望のカタログギフトの画像をクリックする。）

② ①の後に購入画面に移るので、そこで「購入する」をクリックして次の画面に進む。

③ ②の後の画面の右側上部に現れる「見積書を作成する」をクリックする。（この段階では「会員IDの入力」や「会員登録」の必要はありません。）

④ ③の後の画面において、お客様名・ご注文冊数を入力し「見積書を作成する」をクリックする。

⑤ ④の後に、見積書がPDFとして作成されます。

3. お客様の利用用途によっては、1つだけでなく複数のシリーズのカタログギフトを組み合わせた提案も可能です。

4. お客様はこの段階では検討中ですが、再度HPでカタログギフトの内容を確認した上で社内で検討し購入することにしているため、この応対の中でカタログギフトの種類を決定させる必要はありません。

5. その他（競技について）

① 競技時間は3分以内です。

② 競技者の第一声から始め、終話（通話を終了した時点）までを計測します。

③ お客様の発言を聴き、この問題に記載された内容に基づき応対してください。

④ 本文中の会社名、サービス内容などは、すべて架空のものです。

⑤ お客様情報は各大会でそれぞれ設定します。

お客様情報の例

お客様名	中岡 忍（なかおか しのぶ）
お客様の会社名	テレコム商事株式会社
カタログギフトの贈呈用途	勤続15年の社員へ毎年、感謝状とともに3万円相当の品物を会社から贈呈していたが、品物の選択の幅が広がるカタログギフトの贈呈を今年度は考えている。

応対スクリプト

模擬応対者（お客様）	競技者（坂本 芳美 社員）
	（電話のベルが鳴る） 1「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
2「カタログギフトの購入を検討していて、見積書が欲しいのですが、どうすればよいですか。」	
	3「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
4「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」	
	5「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
6「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」	
	7「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
8「検討して申し込みます。」	
	9「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」 （終　話）

ユーザーカタログ販売株式会社

0120-20-6660
受付時間：午前９時～午後５時（月～金）

カタログギフトの利用の用途

永年勤続のお祝い	福利厚生	イベント・コンペの景品	ご成約のお礼	開業・開店のお祝い
退職のお祝い	周年記念	社内表彰の副賞	販売促進	お礼

カタログギフト一覧

		シリーズ名	販売価格（税込）						特徴とラインナップ
			110,000円	55,000円	33,000円	11,000円	5,500円	3,300円	
体験型のカタログギフト	旅のギフト	Good Trip（グッドトリップ）	【極み】（きわみ） (100)	【癒し】（いやし） (150)	【和み】（なごみ） (150)				お祝いや、お世話になった方へ特別な思いを込めて、ワンランク上の宿泊をご提供します。全国の観光地、温泉地、アーバンリゾートのお宿などをご用意したペアでの宿泊ギフトです。（交通費は含まれていません）シティホテルから、温泉宿、高級旅館など、お値段に応じたさまざまなお宿をご用意しており、贈られた方の記憶に残るギフトとして喜ばれています。
	お食事のギフト	Real Treat（リアルトリート）		【匠】（たくみ） (150)	【饗】（もてなし） (200)	【彩】（いろどり） (200)	【薫】（かおり） (200)		お世話になった方への賛を尽くしたお食事から、気軽に楽しめるお食事までご提供します。北は北海道から南は九州・沖縄までのお店を幅広くご用意したレストラン・お食事処のペアでのギフトです。和洋中のメニューや、小粋なお店から、ミシュランガイドに載るような名店。そしてカジュアルなお店まで多彩なレストランをご提案しており、贈られた方に素敵な時間をお届けします。
アイテム中心のカタログギフト		Comfort（コンフォート）		【カメリア】 (300)	【ブラウン】 (400)	【グリーン】 (400)	【アクア】 (400)	【ベージュ】 (400)	退職のお祝いや社内イベント・コンペの景品、各種表彰での副賞など、幅広い用途でご利用いただけます。スイーツ、コーヒー、お酒、雑貨、小物、バッグ、タオル、食器、調理用具、時計、家具、電化製品など種類が豊富で洗練されたアイテムをご用意しており、贈られた方に必ずやご納得いただけるラインナップとなっています。

※（　）内の数値は、各カタログの掲載点数です。

1. お支払いについて

お支払いは、カード決済のほか、コンビニや銀行からのお支払いも可能です。
（コンビニ、銀行支払いの場合は、前払いとなります。別途払込票をお送りいたします。なお銀行支払いの場合、振込に関わる手数料はお客様負担となります。コンビニ支払いの場合の手数料は無料です。）

2. お届けについて

カード決済の場合は、ご注文いただいてから3日から5日でお届けいたします。コンビニ支払い、銀行支払いの場合は、ご入金を確認させていただいた後に3日から5日でお届けいたします。
配達日をご指定される場合は、5日目以降の日にちをご指定ください。なお、ご入金日によっては、ご希望の日にちにお届けできない場合もございます。
お客様の事業所のほか、贈呈される場所への直接送付も可能です。

3. 送料について

送料は、1配送先毎にお届けするカタログギフトの金額が5,500円以上（税込）の場合は無料です。5,500円未満（税込）の場合は、1配送先あたり550円（税込）の送料を頂戴いたします。

4. 熨斗（のし）、包装、メッセージカードについて

熨斗、包装、メッセージカードについては、無料で承ります。（HP上でお申し込みいただく際にご指定いただけます。）

5. アフターサービスについて

カタログギフトからお申し込みいただいた商品の配送状況をHP上でご確認いただけます。
お届けした商品に不具合や破損があった場合は交換を承ります。
お届けした商品がカタログのイメージと違った場合は交換を承ります。（1回限り）

6. 専用窓口について

法人様向けには相談窓口を設置しており、最適なカタログギフトのご提案や、まとめてのご注文への対応を承っております。（法人会員の登録が必要です。）
〔受付時間 午前9時～午後5時（月曜日～金曜日）　電話番号 088-821-3663〕

ユーザーカタログ販売（株）のHP上での「見積書」の作成手順

1

① 購入希望のカタログギフトの画像をクリック。

※「カタログギフト一覧」の画面へはTOPページのバナーをクリックすることで移動できます。

※ HP上にあるどのカタログギフトの画像をクリックしても2の画面に移ります。

※ 以下は例として「Comfortシリーズ・グリーン」の見積書作成までを記載。

2

② 「購入する」をクリック。

3

③ 「見積書を作成する」をクリック。

4

④ お客様名とご注文冊数を入力。

⑤ 「見積書を作成する」をクリック。

5

⑥ 見積書が作成される。（PDF版）

※ ダウンロード後、印刷が可能。

（参考）

複数のカタログギフトの見積書を作成する場合は、
3で「お買い物を続ける」をクリックし
別のカタログギフトを選択し、全てのカタログギフトの
選択を終えてから改めて「見積書を作成する」を
クリックすることで4の見積書作成画面に進みます。