

21世紀をクリエイトするユーザ協会

Hello Talk

Vol. 145

長野支部／ホームページ <http://www.pi.jtua.or.jp/nagano/>
新潟支部／ホームページ <http://www.pi.jtua.or.jp/niigata/>

E-mail users@jtua.or.jp
E-mail user.ni@jtua.or.jp

レポート

謹賀新年

新年あけましておめでとうございます
皆さまには清々しい新たな年をお迎えのこととお慶び申し上げます
昨年は 当協会の各種事業活動の推進に多大なご支援ご協力を賜り誠にありがとうございました
特に 昨秋 新潟市で開催された電話対応コンクール「全国大会」には
全国から大勢の皆さんにご来場いただき 大会が成功裡に終えることができました
関係者の皆様に紙面をお借りし感謝申し上げる次第です ありがとうございます
本年が皆様にとって良い年となりますよう心からご祈念申し上げます

平成30年 元旦

(公財)日本電信電話ユーザ協会 評議員新潟支部長 廣田 幹人
(公財)日本電信電話ユーザ協会 理事長長野支部長 原 徹爾



2018年 新しい年へ

新潟市で電話対応コンクール「全国大会」が開催される

去る11月17日(金)、新潟市中央区の新潟市民芸術文化会館(りゅーとびあ)において、電話対応コンクール第56回全国大会が開催されました。新潟市開催は26年振りの開催となり、全国各都道府県の代表選手57名並びに応援者等が来場され、熱戦が展開されました。

会場となった「りゅーとびあ」のコンサートホールには、早朝から小雨振る中を、午前7時には約50名ほどが開場を待ち望み、7時30分には、天候の関係もあり会場のロビーに誘導、受付までお待ち戴きました。8時の受付開始時には約150名超が列をなして早くも熱気が次第に伝わってました。会場には、約1400名ほどが来場され、一時は着席できない旨の申し出が場内スタッフにあるほど大勢が詰めかけました。

劇場側のホワイエには、新潟の銘産品等を扱った物産展ブースも設営され、一部ブースでは補充しても売り切れとなるなど盛況で、どのブースも人だかりとなり大いに越後新潟をアピールすることができました。

なお、電話対応コンクールでは、長野県代表の神林浩美さんが優秀賞を受賞。また、電話対応コンクールの競技後、企業電話対応コンテストの入賞企業と表彰も併せて行われ、長野県から(株)八十二銀行様が優秀賞を受賞しました。

本紙では、その全国大会の様態等をご紹介いたします。

なお、全国大会での入賞者や、この大会に出場した新潟・長野両県の代表選手4名からのメッセージ等は中面に掲載いたしました。沢山のご声援・応援ありがとうございます。



● イベント・入会に関するお問い合わせは各ブロック事務局へどうぞ

■長野県 ブロック事務局

北 信 (NTT東日本 長野営業所内) TEL.026-225-4682
東 信 (NTT東日本 上田営業支店内) TEL.0268-26-5519
中 信 (NTT東日本 松本営業支店内) TEL.0263-28-2811
諏 訪 (NTT東日本 諏訪営業支店内) TEL.0266-54-1134
南 信 (NTT東日本 飯田営業支店内) TEL.0265-22-0048

■新潟県 ブロック事務局

新潟・下越 (NTT東日本 新潟支店内) TEL.025-234-0907
中越・魚沼 (NTT東日本 長岡営業支店内) TEL.0258-38-2283
上 越 (NTT東日本 上越営業支店内) TEL.025-544-8028



大会競技席



競技出場順表を見る応援者等



大会会場入り口



来賓祝辞 総務省 信越総合通信局長 清水 智之 様



緊張の瞬間 入賞者発表する大会副本部長 畑 秀樹 氏



全国大会 サイネージ



開会式真近に迫った会場内



来賓祝辞 新潟市長 磯田 昭 様



優秀賞を受賞した長野県代表 神林 浩美さん(後列左端)



総務大臣賞受賞の優勝者(左) 賞状を読み上げる総務省信越総合通信局長 清水 智之 様(右)



選手入場



標準応対する齋木 扶美恵さん



入賞者を囲んで



ユーザ協会優勝杯を受ける優勝者(左) 授与は三ツ村大会本部長



審査委員の皆様(後列)



競技を終えた(左 長野県、右 新潟県) 代表選手



ご来賓 新潟県副知事 高井 盛雄 様



主催者挨拶 大会副会長(新潟支部長) 廣田 幹人 氏



ご来賓 東日本電信電話株式会社取締役副社長 井伊 基之 様



ご来賓 新潟商工会議所会頭 福田 勝之 様



選手宣誓する新潟県代表 海津 祐子さん



大会役員(大会副本部長)を務めた新潟副支部長(左から)日高 太郎 氏、山村 雅隆 氏

大会は、開催地紹介のオープニング、そして各都道府県の代表選手が登場し、自己紹介の後、主催者を代表して廣田幹人新潟支部長が大会副会長として歓迎を含めた挨拶、続いてご来賓の紹介が行われ、新潟県副知事 高井盛雄氏、新潟商工会議所会頭 福田勝之氏、東日本電信電話株式会社取締役副社長 井伊基之氏からそれぞれ祝辞をいただき、続いて主催者紹介(P4の※1)、審査委員紹介(P4の※2)が行われました。そして、新潟県大会で優勝した海津祐子さん(佐川急便信越支店越後吉田営業所)が選手を代表して元気よく「選手宣誓」を行いました。

その後、競技に先立ち、まず標準応対者として、新潟県大会第3位の齋木扶美恵さんが登場し、審査委員の目線合わせのための標準応対を行いました。

競技は、松尾雅之さんが12番目、海津祐子さんが19番目、金井優花さんは20番目、そして神林浩美さんが52番目に登場。何れも全国大会という晴れの舞台で落ち着いた雰囲気でも丁寧な応対を披露し大いに健闘しました。その結果、優勝は大阪府代表の三ツ村剛広さんが、準優勝には千葉県代表の熊崎佑也さんが各々授賞。信越からは長野県代表の神林浩美さんが優秀賞(第20位)に入賞しました。信越としては2年連続の入賞で、長野県では6年振りの入賞となりました。新潟県代表の海津さん、松尾さん、長野県代表の金井さんは、残念ながら僅差で入賞を果たすことが出来ませんでした。緊張の中にも、笑顔でお客様に寄り添った心のこもったさわやかな素晴らしい応対を披露してくれたことは大いに印象に残りました(拍手!)。出場された選手に対し改めて心から健闘を讃えたいと思います。約半年間にわたり研修等を重ねられましたこと、大変お疲れ様でした。その全国大会に出場した県代表のそれぞれの選手からメッセージを寄稿していただきました。(全国大会入賞者は協会本部HPにも掲載しております。ご覧ください)

平成29年度 電話応対コンクール

全国大会に海津祐子さん・松尾雅之さん(新潟県代表)、神林浩美さん・金井優花さん(長野県代表)が
出場

去る11月17日(金)、ユーザ協会主催の第56回電話応対コンクール全国大会が、26年振りに新潟県新潟市において開催されました。大会は全国1万1千6百人超の参加者選手の中から、47都道府県の代表57名の選手が集い、熱戦が繰り広げられ、信越からは、新潟県大会優勝の海津祐子さん(佐川急便信越支店越後吉田営業所)と準優勝の松尾雅之さん(㈱レオパレス21 新潟コールセンター)、そして長野県大会で優勝した神林浩美さん(佐川急便信越支店伊那営業所)と準優勝の金井優花さん(㈱八十二銀行飯山支店)の4名が出場しました。



競技を終えた選手等(左から標準応対 齋木扶美恵さん、新潟県代表 松尾雅之さん、海津祐子さん、長野県代表 神林浩美さん、金井優花さん)

電話応対コンクール 第56回 全国大会 入賞者

賞	支部	地区協会	氏名(敬称略)	所属事業所
優勝	大阪	大阪	三ツ村剛広	株NTTマーケティングアクト 関西支店
準優勝	千葉	千葉・市原・東金	熊崎 佑也	キャンノン カスタマーサポート(株)
優秀賞	福岡	北九州	山下 寿子	㈱タカギ
優秀賞	神奈川	川崎	大金まどか	佐川急便㈱ 関東支店 世田谷営業所
優秀賞	大阪	大阪	安田 良子	京阪電気鉄道㈱
優秀賞	静岡	岳南	佐野 浜美	佐川急便㈱ 東海支店 富士営業所
優秀賞	群馬	太田	羽部祐美子	佐川急便㈱ 北関東支店 太田営業所
優秀賞	福島	福島	佐藤 千恵	㈱菓匠三全
優秀賞	青森	弘前	石井美那子	損害保険ジャパン(株) 東北保険金サービス部 弘前保険金サービス課
優秀賞	東京	東京東	谷 竜馬	SMBC日興証券㈱
優秀賞	東京	東京南	上原真由美	第一三共(株) 品川研究開発センター
優秀賞	栃木	栃木	小野寺久美子	佐川急便㈱ 北関東支店 小山営業所
優秀賞	島根	松江	藤田 明栄	佐川急便㈱ 中国支店 松江営業所
優秀賞	熊本	熊本	宮本 真紀	大同生命保険㈱
優秀賞	沖縄	南部	比嘉健四郎	SMBC日興証券㈱
優秀賞	埼玉	埼玉南東部	佐藤優衣子	ヤマトコンタクトサービス(株) 関東マザー第二コンタクトセンター
優秀賞	兵庫	姫路	古村 友美	㈱ナリス化粧品
優秀賞	秋田	秋田	原田 経子	株NTT東日本サービス 営業推進部
優秀賞	北海道	札幌	石丸 幸恵	NTTソコ&北海道テレマート(株)
優秀賞	長野	伊那	神林 浩美	佐川急便㈱ 信越支店 伊那営業所

全国大会に参加して

佐川急便(株) 信越支店 飯山営業所
神林 浩美さん

今回6回目の出場で念願の全国大会に出場することができました。出場できてとてもうれしかったです。

今回の問題は、変更したい商品の在庫が切れていて、その代わりの商品をご案内するという内容だったので、希望した商品が無かった時のお客様の気持ちを考えるところから始めました。お客様の気持ちを知るには、お客様になってみるのが早いということで、お客様役をやってみました。すると商品が無くて残念な気持ち、悲しい気持ち、期限に間に合わせたいという焦り、昨日はあったのになぜ今日はないのかという怒り、たくさんのお気持ちを伝えることができました。その上で、その気持ちを受け止めるにはどのような言葉を選び、声に乗せて伝えればいいのかを考えていきました。

練習をしていくうちに、「間」がとても大事だと気付きました。お客様が残念に思っているのに、こちらの言いたいことを言うのは伝わりません。残念な気持ちを一緒に感じる時間が必要で、それが自然な間になるのだとわかりました。共感するときだけでなく、お客様がおっしゃったことを受け止めるときの間、こちらが言ったことが理解して頂けたかを確かめる間など、会話の中にはたくさん間がありました。

普段は無意識にできている間の取り方も、何度も練習を繰り返している間慣れが出てきて間が取れなくなったり、早口になったりうまくいかない時がありました。練習すればするほどできなくなるというのが怖かったです。そこで、指導をくださった方のアドバイスで、相手の顔を見て練習することになりました。相手の目や表情を見ながら応対することで、自然に語り掛けられるようになりました。受話器越しに相手の顔が見えなくても、目の前にお客様がいると意識することで心のこもった応対ができました。

本番は緊張し、スムーズな応対が出来ませんでしたが、最後までお客様のことを見失うことなくきちんと会話できたのでとても満足でした。こうして自分の納得のいく応対ができたのは今までも励ましてくださったユーザ協会の皆様や、指導してくださった先生方、あたたかい応援の声をくださった他企業の方々、支えてくださった会社の方のおかげです。本当にありがとうございました。

これからも電話応対コンクールに身につけたことを活かし、笑顔の応対を行いたいと思います。

全国大会に参加して

㈱八十二銀行 飯山支店
金井 優花さん

この度、新潟で行われた電話応対コンクール全国大会に出場させていただきました。ありがとうございます。

私はこのコンクールに出場すること自体が初めてだったので、地区大会、県大会と準優勝し、全国大会に出場が決まったときは、本当に驚きました。地区大会と県大会はどのお客様で、どのような設定かが分かっていたので、研修に参加し「あつ、この人の話し方がいいな」と感じた人の言い方や、言い回しを取り入れてスクリプトを作ることができました。そのスクリプトを元に、支店の皆さんやコールセンターの方が練習をしてくださりました。地区大会、県大会も、勿論、緊張しましたが、事前にスクリプトを用意し練習できたため、自信を持って大会当日を迎えることができました。しかし、全国大会では、何を言われるか全く分からないという状況だったので、直前までずっと不安な気持ちでいっぱいでした。

全国大会の3分間は、あっという間に終わってしまいました。終わった直後は、終わってほっとした気持ちもありましたが、悔しいという気持ちが強く残りました。想定していたものとは異なる返答をされ、頭が真っ白になってしまい、臨機応変な対応ができませんでした。何とか最後まで対応はできたものの、お客様に寄り添った商品の提案という一番大事な部分が欠けてしまった対応になってしまったなど反省しています。しかし、コンクールに向けての研修や、他の様々な職業の方の対応の仕方も聞くことができたので、非常に勉強になりました。

初めころは、職場で電話をとることが苦手でした。しかし、電話応対コンクール全国大会に出場できたこと、研修や支店の皆さんが練習をしてくださったことが大きな自信になり、今では電話をとることが怖くなくなりました。

顔の見えない相手に、優しく・さわやかに・明るさを伝えるには、言葉の語尾を柔らかくすること、実際に笑顔になって話すこと、聞き取りやすい大きさで話すこと、感謝や謝罪の気持ちを言葉に乗せることなど、多くのポイントに注意する必要があると学ぶことができました。また、電話だけでなく、実際にお客さまと接する時にも、話し方や言葉を意識するようになりました。

最後になりますが、今回、全国大会という貴重な経験ができたのは、ご指導いただいた先生方、ユーザ協会の皆様、練習にご協力いただいた支店やコールセンターの皆様、応援してくださった皆様のおかげです。同じ長野県代表の神林さんにも支えていただきました。皆様には感謝の気持ちでいっぱいです。本当にありがとうございました。

全国大会に出場して

株式会社レオパレス21 新潟コールセンター
松尾 雅之さん

11月17日新潟市で行われた電話応対コンクール全国大会に出場させていただき、どうもありがとうございました。元々私は今年初めての参加だったため、全国大会出場決まった時の感想として、信じられない気持ちと驚きでいっぱいでした。また本当に自分で良いのか?と自問自答もしました。

驚き起こすと、地区大会ではステージで緊張してしまい、手も声も震えながらの応対でした。競技前に面識のない周囲の方々から掛けられた暖かい言葉と、終わった瞬間の開放感はいまだに忘れる事が出来ません。そこから県大会に向けては社内の多くの方に、スクリプトの見直しやロールプレの実践に時間を費やして頂き、また叱咤激励を受けながらの特訓と練習に励みました。周りの応援が無かったら、とても県大会を勝ち抜くことは出来なかったと思います。

電話応対で一番心掛けたことは、「自然な対応」です。ただ、練習すればする程、造られた「不自然な対応」に陥ってしまい、ジレンマとの戦いでした。その中である先生から言われた一言が私を救ってくれました。それは「自分がしゃべりたい事をしゃべるのではなく、相手がしゃべり易いようにしゃべりなさい。」と言う事でした。たしかにそれまでは、「あれも、これも言わなきゃ。」と自分が話す事で精一杯で、相手が答えやすいかどうかまで、気が回ってなかったのです。その結果がまさに「不自然な対応」に陥ったのだと思います。

今更ながらですが、電話応対と言うのは「相対的」なものであり、相手の年齢や性格、また、理解度に応じて話し方を変えなければなりません。そんな当たり前な事が、「コンクール」に出場するとう緊張感から、すっかり抜けてしまっていました。そこからは徹底的に相手がどう感じるかを意識して、練習を重ねました。

全国大会では、皆さんが「電話応対のプロ」に見え、とてもドキキしました。ただ、全国大会本番では、何故か判りませんが、まったく緊張する事なく、自身の最高のパフォーマンスを発揮することが出来ました。しかし結果は叶わず、入賞することは出来ませんでした。私よりもっと「自然な対応」をする選手が沢山いたと言う事です。当然落ち込みましたが、今では「次は絶対入賞してやる。」と言う気持ちも湧いています。

最後になりますが、大会に向けて練習に付き合い、応援を頂いた株レオパレス21の皆様、指導を頂いた講師の方々、大会前に暖かい声を掛けてくれたユーザ協会の皆様、新潟県から同じく代表として出場した海津さんに対して心から感謝の気持ちを伝えたいと思います。「ありがとうございました!!」

全国大会に出場して

佐川急便株式会社 信越支店 越後吉田営業所
海津 祐子さん

11月17日、新潟市で行われた「電話応対コンクール全国大会」に出場させていただきました。

初めてのブロック大会から始まり、精鋭揃いの新潟大会、そして全国大会出場の内切符は、喜びというよりも試練の始まりでした。

今回、26年ぶりにここ新潟での地元開催という事で、選手宣誓の大役を仰せつかり…まずは、発声や発音の基礎から学びました。言葉に気持ちをのせて伝える音声表現にも苦労しました。お客様の声に耳を傾ける事はもちろん、言葉の奥にあるニーズまで察する事、表情や心情の背景をくみ取り、お客様に安心して頂ける言葉を自然に添えることが重要であることを改めて感じました。更に、話す内容は簡潔にわかりやすく、お客様が答えやすい質問の仕方、等を深く考える機会となりました。

そんな中、時にプレッシャーに押しつぶされそうな日々を支えてくださった周りの方々には感謝しかありません。そして、電話応対の奥の深い世界に真摯に取り組む素晴らしい方々との出会いもたくさんありました。

全国大会当日は緊迫感のある中、各都道府県の代表の方々の自然な素晴らしい応対を同時に聞くこともでき改めて奥が深いと感じました。皆さんの堂々とした姿からは、自分自身の積み上げてきた応対力を発表できる喜びが満ち溢れていました。同じ言葉でも、話す人の心やリズム感で輝き方が全然違い、とても勉強になりました。緊張しましたが選手宣誓も無事やりとげることができ、今はとても清々しい気持ちでいっぱいです。

これからは、今回学ばせて頂いた皆さんの事を、日々の業務に活かしていくよう努めます。このような貴重な経験ができたのは、ご指導くださった先生方、練習できる環境を与えてくれた会社、そして協力し惜しみないサポートや応援をくださった皆様のおかげです。ありがとうございました。心強かったです。

皆様、本当にありがとうございました。

電話対応コンクール「第56回全国大会」特集

物産展示ブース



株新潟ふるさと村



物産展に集まる人々



佐渡汽船商事(株)



品定めする人々



燕三条地場産業振興センター



コンクール問題にも出題された洋食器類



ヤマト運輸(株)



佐川急便(株)



来場者配付用の袋詰め作業



新潟駅コンコースに掲載の歓迎ポップ



選手リハーサル

(敬称略)

◆大会役員(※1)

大会会長	野中 隆史	(ユーザ協会会長・みずほ信託銀行(株) 常任顧問)
大会副会長	廣田 幹人	(ユーザ協会評議員新潟支部長・新潟商工会議所 副会頭)
大会本部長	三ツ村正則	(ユーザ協会理事長)
大会副本部長	山村 雅隆	(ユーザ協会新潟支部副支部長・長岡商工会議所 専務理事)
大会副本部長	日高 太郎	(ユーザ協会新潟支部副支部長・さくらの街信用組合若手経営者の会 F.C.顧問)
大会副本部長	畑 秀樹	(ユーザ協会専務理事)

◆審査委員(※2)

(敬称略)

審査委員長	後藤 繁榮	(一般財団法人NHK放送研修センター 日本語センター専門委員)
審査委員	大山美智代	(オー・アンド・オーコミュニケーション 代表)
審査委員	小菅 寿美	(株クレビュート 代表取締役)
審査委員	田中 成子	(株ひと組織研究所 代表取締役)
審査委員	田原 美晴	(offre M's オッフコム 代表)
審査委員	戸田 久美	(アドット・コミュニケーション(株) 代表取締役)
審査委員	横山 達也	(株ダイナステップ 取締役副社長)
審査委員	依藤 由香	(株NTTマーケティングアクト関西支店 ビジネスマナー主任講師)

(50音順)

平成29年度 企業電話対応コンテスト

※①商業・金融部門、②工業・公益部門、③サービス部門、④コールセンター等部門の4部門

この企業電話対応コンテストとは、ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客様」となって企業に電話を掛け、その際の電話対応について、専門家が客観的に業種別の評価を行い、優秀企業を表彰するもので、結果は「報告書」として改善のアドバイスを提供いたします。今年、初めて、電話対応サービス向上、CS経営の指針として活用いただけました。今回のコンテストには全国から435事業所(新潟県内6事業所、長野県内46事業所)が参加しました。

株八十二銀行様は、お客様との電話対応の現状を把握し、より良い対応に繋げたいなどの思いから、今年、初めてコンテストに参加され、優秀賞を初受賞されました。誠にありがとうございます。



受賞された株八十二銀行様(左から 飯田支店 宮澤副支店長様、市田支店 小嶋支店長様)

株八十二銀行様がユーザ協会優秀賞を受賞。コンテストに参加し初の快挙

【次回開催地ブース】



次回開催期日:平成30年11月22日(木) 場所:名古屋国際会議場

アトラクション



新潟古町芸妓の舞い

耳より情報

あなたの会社も狙われている?!

標的型攻撃メール 予防訓練サービスのご案内

無料

お問い合わせはコチラ

TEL.0120-20-6660

被害が拡大しつつある「標的型攻撃メール」。被害者であるはずのあなたの会社が時として加害者になることも。ユーザ協会では会員を対象に無料で「標的型攻撃メール訓練サービス」を提供しています。自社の実態を把握するためにも一度トライアルしませんか?

標的型攻撃メールの流れ



特定の組織内の情報を狙って行われるサイバー攻撃の一種。特定の会社の社員宛てに、ウイルスが添付された電子メールを送ることをきっかけに、その会社のみならず関連の会社の情報が狙われることも

※C&Cサーバ(Command and Control Serverの略称) 攻撃者が用意した指令サーバでPC内部に潜伏したウイルスとバックドア通信を行う。

TEL.026-223-8619 http://www.pi.jtua.or.jp/nagano/

TEL.025-211-8381 http://www.pi.jtua.or.jp/niigata/

Hello Talk

第145号 平成30年冬号 発行
編集発行●(公財)日本電信電話ユーザ協会
●長野支部 TEL.026-223-8619 FAX.026-223-8629
〒380-8519 長野市新田町1137-5
●新潟支部 TEL.025-211-8381 FAX.025-233-7759
〒951-8133 新潟市中央区川岸町1-37