

# 2019年度 電話対応コンクール

## 電話対応コンクール 全国大会に出場して

### 株式会社頸城建工 住まいのリフォーム専門店アフト 大槻 史恵さんからのメッセージ

今回、東京都で行われました電話対応コンクール全国大会に初めて出場させていただきました。長年取り組み、ようやくその場に来ることができとても嬉しかったです。貴重な機会をいただきましたこと、関係者の皆様へご指導いただきました先生方、多大なるサポートをいただきましたユーザ協会の皆様、そしていつも応援してくれている会社の仲間により感謝申し上げます。

全国大会では、辛うじてではありませんが閉会式のステージに立たせていただきました。ほっとしたものの、上位の方のスキルや熱量には感服するばかりで、まだまだ課題は多く大変勉強になりました。

今回の設定は相手の話を聞き、伝えるというシンプルなものでした。自社製品やサービスのPR等は一切無いので、様々な業種、職種の方が日常の業務をイメージして取り組みやすく、一方で咄嗟に出る言葉に普段の姿が現れると思います。スクリーンもほとんどシンプルになりました。良かれと思って入れたフレーズが場合によっては身内の言い訳に聞こえないか？急いでいる相手にとって何が優先か？今まで気づけなかった視点でたくさんアドバイスをいただき、咀嚼して言い換えて言葉のチョイス、順番や抑揚などに今まで以上に意識が届くようになったと思います。また、今年度は普段勤務している職場で私含め3名が県大会で入賞することができ、全国大会までの1カ月ちょっとその後輩達に時間を見つけては対面で練習相手になってもらえました。いくらいメージしても一人では会話にならなせんので、今回の状況はとても幸運だったと思います。

私共、一般住宅のリフォーム工事を承っておりますが、お客様のプライベートに入り込まねばならないため、会社として人として信用していただけるかが鍵になると思っております。問い合わせの入り口である電話対応でそのハードルを少しでも下げられれば、と思いこの電話対応コンクールに取り組んでまいりましたが、電話口ではもちろん相手のコミュニケーションにおいても、些細な言葉遣いや相手への気配りなどに改めて気付かされることも良い機会になっていきます。今回学ばせていただいた事を日常業務に少しでも活かしてまいります。



大槻 史恵さん (新潟県代表)

### ベルヴィ信州株式会社 傳田 香純さんからのメッセージ

この度、東京都で行われた電話対応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。電話対応コンクールへの出場は今回が3回目でした。1回目では地区大会での入賞を逃し、悔しい思いをしました。「来年はもういいや」と思っていました。上司から「来年も出てみないか」と言われ出場した2回目の地区大会で優秀賞をいただくことができました。県大会は出場選手のレベルが高く入賞には至りませんでした。1回目では感じなかった「次は入賞したい」という気持ちを強く感じました。「来年は必ず県大会でも結果を出そう」という気持ちで日々の練習に取り組み、今年3回目の大会に出場し全国大会への切符を掴むことができました。

全国大会への出場が決まったからの約1カ月間はあつという間でした。全国大会ではお客様からどんな質問をされるのか分からないうことで練習すればいいのかわからないから戸惑いました。とても不安でした。しかし、先生方からいただいた練習問題や若林さんが考えてくれた練習問題を毎日少しずつ繰り返し練習するうちに段々と慣れ、戸惑いや不安もなくなってきました。対応に慣れてからは、電話の向こうにいるお客様に話しかける、のではなく、自分の目の前にいるお客様に話しかける、という意識で練習を続けました。



傳田 香純さん (長野県代表)

当日は開会式や順番待ちの時間は緊張しましたが、自分らしく、楽しんでやろう！と思いき、本番はリラックスして臨むことができました。他県の代表の方と色々なお話をしながら臨む姿勢や熱量を近くで感じ、とても良い刺激にもなりました。残念ながら賞をいただくことはできませんでしたが、とても貴重な経験になりました。

結びに、全国大会の舞台に立つことができたのは、サポートしてくださった先生方や、ユーザ協会の皆様、ずっと一緒に練習、サポートをして大会にも同行してくれた若林さん、長野県代表として一緒に戦ってくれた鈴木さんのおかげです。また、このような機会を与えてくれた会社、講習や研修で席を外しても大丈夫な環境づくりをしてくれた仲間には感謝の気持ちでいっぱい입니다。応援してくださった皆様、本当にありがとうございます。

### 株式会社本久 鈴木 千晴さんからのメッセージ

この度、東京都で開催された電話対応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。コンクールへの出場は2回目ですが、今年に挑戦するのは初めてでした。昨年は北信大会で終わってしまったため、今年はステップアップをしたいという気持ちで臨みました。

今年のコンクールの問題は、お客様の担当者が不在の場合、代わりにどのような電話対応ができるかという内容でした。私は職業上、今回の問題と同じような電話を受けることが多いので、「どうしたらお客様を安心させられるか」「誠意や感謝の気持ちが伝わるか」を、実際のお客様とのやり取りから学び、スクリーンを何度も作り直しました。その成果もあってか、北信大会と県大会では、自分でも驚くような順位をいただくことができました。

全国大会までの1カ月間は、今までになく高いレベルの対応が求められ、練習からかなり苦戦しました。私は特に「音に気持ちをのせる」ということが中々できず、語尾が棒読みになる、会話は成り立っていない相手になり、なかなか指摘をいただきました。何度も挫けそうになりましたが、その時に思い出したのが、県大会で「素直で優しい対応だった」と講評をいただいたことでした。これは、応援メッセージでもたくさんの方が書いてくれたことでした。この言葉に励まされ、自分の対応を良いと言ってくれる方たちのために頑張りたいと思えるようになり、また前を向くことができました。それからは、自分らしい自然な対応を目指して練習すると、上手くいくようになりました。



鈴木 千晴さん (長野県代表)

本番は、予想外の問題に動揺してしまい、スムーズな受け応えができませんでしたが、しかし、やるべきことはやっていたという確信と、今まで一緒に頑張ってきた傳田さんのおかげで、悔いなく晴やかな気持ちで終えることができました。

最後になりましたが、ここまでサポートしてくださったユーザ協会の皆様、ご指導いただいた先生方のおかげで、全国大会という大きな舞台に立つことができました。また、このようなチャンスを与えてくださった会社と、あたたかい応援のメッセージをくれた皆様に、心から感謝を申し上げます。本当にありがとうございます。



**全国大会に大槻 史恵さん(新潟県代表)、傳田 香純さん・鈴木 千晴さん(長野県代表)が 大槻さんが「優秀賞」に入賞!**

去る11月22日(金)、ユーザ協会主催の第58回電話対応コンクール全国大会が、東京都中野区において開催されました。全国1万3百人超の参加者の中から各都道府県の代表57名の選手が参加し、熱戦が繰り広げられました。

信越からは、新潟県大会優勝の大槻 史恵さん(頸城建工住まいのリフォーム専門店アフト)と、長野県大会で優勝・準優勝した傳田 香純さん(ベルヴィ信州株)と鈴木 千晴さん(株本久)の3名が出場しました。競技は、鈴木さんが15番目、傳田さんが20番目、大槻さんが40番目に登場。いずれも全国大会という晴れの舞台で落ち着いた雰囲気、丁寧な対応を披露し大いに健闘しました。その結果、優勝は熊本県代表の宮本 真紀さんが、準優勝には東京都代表の葛馬 妙子さんが各々受賞。新潟県代表の大槻さんは優秀賞(第20位)に入賞しました。新潟県として3年振りの入賞となりました。

長野県代表の傳田 香純さん、鈴木 千晴さんは、僅差で入賞を果たすことができませんでしたが、緊張の中にも笑顔で臨み、お客様に寄り添った心のもったさわやかな対応をみせ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。お疲れ様でした。全国大会に出場した県代表のそれぞれの選手から感想文を寄稿していただきました。



電話対応コンクール 競技を終えての3選手(左から傳田さん、大槻さん、鈴木さん)

## 2019年度 企業電話対応コンテスト

### 飯田信用金庫様(飯田地区)がユーザ協会 優秀賞を受賞。コンテストに参加し3度目の受賞。

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「仮のお客さま」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<sup>\*</sup>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フィードバックしますので、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す。今回のコンテストには全国から425事業所(新潟県内9事業所、長野県内36事業所)が参加し、発表等は電話対応コンクール全国大会と同じ日・場所で行われました。

飯田信用金庫様は、お客様との電話対応の現状を把握し、より良い対応に繋がりたいなどの思いから、5年前からこのコンテストに参加。チャレンジ2年目で理事長賞、昨年が優秀賞、そして今年も優秀賞受賞と3度目の受賞となりました。日頃培ってきた成果の賜物かと心から拍手を送りたいと思います。優秀賞受賞、誠にありがとうございます。

※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