

第59回 電話応対コンクール「全国大会」

電話応対コンクール 全国大会に出場して

全国大会に大槻 史恵さん(新潟県代表)、橋本 莉那さん・芹澤 苑佳さん(長野県代表)が出演

去る11月20日(金)、ユーザ協会主催の第59回電話応対コンクール全国大会が、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点からリモート形式で開催されました。全国7690人の参加者の中から、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(株頸城建工住まいのリフォーム専門店アクト)と、長野県大会で優勝・準優勝した橋本 莉那さん(伊那食品工業株)と芹澤 苑佳さん(損害保険ジャパン(株)長野野保険金サービス課)の三名が出演しました。競技は、橋本さんが27番目、芹澤さんが42番目、大槻さんが43番目に登場。リモート形式での開催でしたが、全国大会という晴れ舞台で落ち着いた雰囲気、お客様と通じ合える丁寧な応対を披露し大いに健闘しました。その結果、優勝は広島県代表の竹重 由紀子さんが、準優勝には滋賀県代表の池田 裕亮さんが各々受賞。

新潟県代表の大槻さんが優秀賞(第6位)、長野県代表の芹澤さんが優秀賞(第10位)に入賞しました。

長野県代表の橋本 莉那さんは、僅差で入賞を果たすことができませんでしたが、競技音声からは緊張の中にも、お客様に寄り添った心のこもったさわやかな応対をされました。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。その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。

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

この度、電話応対コンクール全国大会に参加させていただきました。地区大会からの運営、全国大会への多大なるサポートをしていただきましたユーザ協会並びに関係者の皆様、「ご指導いただいた先生方、そしていつも応援してくれる会社の仲間」に心より感謝申し上げます。



新潟県代表
大槻 史恵さん

全国大会は昨年に続き二度目でしたが、今回は初のリモート開催ということでも新鮮でした。会場特有の緊張感が無いこと、同僚が近くで応援してくれているという心強さで、昨年よりリラックスして臨むことができたと思います。一方で、電話を受ける環境はよりリアルで、そういった面で別の緊張感もあり、貴重な時間でした。夕方には全社の拠点をZOOMで繋ぎ、配信される表彰式の様子を画面共有し結果を待ちました。ステージに上がることも特別ですが、大勢の同僚と同じ場所で一緒に喜ぶことができたのも、とても嬉しい体験でした。

コンクールの題材は毎年様々ですが、応対のベースは変わらないうと改めて感じます。今回の設定やお客様の雰囲気には動揺してしまいました。こちらの質問に対してすぐに答えていただけない、というのは、実は普段よくあることです。本番では、まずお客様が言いたいことを受け止める心のゆとりが足りなかった、と反省が残ります。

私は電話応対コンクールに挑戦し始めて十年以上になりますが、よく講師でお聞きする「スク립トを読んでいない、自分の言葉で話しているか?」という意味が、ようやく理解できたように感じています。以前は、作ったスク립トをぎゅっちり覚えてスラスラ話せるようにすることが「自分の言葉」にすることだと考えていたように思います。しかしそれでは、想定外の反応をされた時に言葉が続きません。コンクールも普段も、色々な状況での応対を振り返り、よりわかりやすく親切に、と改善し、言葉と向き合うことが大切だと感じました。それが、叱咤に出る「自分の言葉」を増やし、磨いていくことに繋がると、今回強く感じました。

今回得た気づきや経験したことは、電話応対業務、また対面でのお客様とのコミュニケーションにも通じることですので、幅広く活かしていきます。

伊那食品工業株式会社 橋本 莉那さんからのメッセージ

初参加となった今年は、新型コロナウイルス感染拡大の恐れがあったため、大会はリモートでの開催となりました。用意された会場で、観客を前に電話をするという様式の大会にはどうしても緊張してしまいます。参加当初は、普段以下の力しか出せないと思っておりましたので、良くも悪くも私にとっては、とても参加しやすい形となりました。また、普段と異なる大会になったにも関わらず、当社の上長・先輩・同僚、また、ユーザ協会長野支部の皆様からは普段以上のサポートをしていただきました。心よりお礼申し上げます。



長野県代表
橋本 莉那さん

地区大会、県大会、全国大会と3回も応対を競う場をいただきました。どの大会でも思ったことは、「自分の応対はまだまだ足りていない」ということ。社会人となって4年間、自社通信販売の電話対応も業務のひとつとして携わっていましたが、業務でのスキルが生かせるだろうという気持ちで地区大会に挑みましたが、練習では言葉の節々や口調、語尾など多くの指摘をいただき、正直辟易としました。こんなに直すところがあつたのか、と。今までは「慣れ」で行っていた電話対応が、この練習期間を通して「技術」に変わり、できない部分にはきちんと向き合い、適切な表現で対応したいと思えるようになりました。

今年「お客様の真意を探って寄り添う」というコンクール問題で、自分の性格から直したほうがいいんじゃないか、と思うような問題でした。ユーザ芸の松田未来という社員になりきってみても、結局は私です。相手のためにできるだろうと考えると、問い合わせ内容だけではなく、その相手の性格や状況も考えたほうがより良い対応になるだろうと感じました。そのため、練習にはたくさん時間を使いました。終業後、休日、移動中……全国大会前日までスク립トを考え、修正してました。こんなに電話応対に向き合ったのは人生で初めてです。大会が終わってどつと疲れを感じましたが、同時に達成感もありました。今では、この電話応対コンクールに向けて練習したことが、これからは生かせると思っています。全国大会は想像以上に難しい問題でした。悔いの残る結果となりましたが、この悔しい気持ちは、普段の業務に向け、技術の向上を図りたいと思います。

ここまで付き合ってくれた皆様には感謝しかありません。重ねてのお礼となりますが、本当に感謝しております。来年はきっと後輩が参加します。応援してください。皆様のように、一緒に練習できたらいいなと考えています。

2020年度 第24回企業電話応対コンテストは開催中止

今年の企業電話応対コンテストは、実施の方向で準備をすすめてまいりましたが、開催実施時期(7月下旬から)に新型コロナウイルス感染拡大防止に向けた自粛要請に伴う各企業様の各種業務の自粛継続、電話受付体制の規模縮小などが行われ、公平な条件のもとコンテストを実施することに支障があることを鑑み、やむを得ず開催を中止することといたしました。

企業電話応対コンテストとは、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、その際の電話応対について、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バックします。電話応対サービス向上、CS経営の指針として活用いただけます。

損害保険ジャパン株式会社 長野野保険金サービス課 芹澤 苑佳さんからのメッセージ

この度は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。貴重な機会をいただいたこと、ご指導いただいた先生方やユーザ協会の皆さま、「ここまで温かく支えてくださった会社の方々」に心より感謝申し上げます。

コンクールへの出場は2回目、今回の全国大会出場は初めての経験でした。コンクールに参加したきっかけは、普段から電話におけるお客様の対応が多い仕事のため、少しでもスキルアップになればと思ったのがはじまりです。昨年1回目の出場では、会社の中では聞くことのできない、異業種の方々の生の応対をはじめ聞き、感服すると同時にとても多くのことを学びとらせていただきました。それと同時に、多くの人が満足できるように応対を私自身もしたいと感化され、2回目の出場である今年の大会では、何か結果を残したいという気持ちで臨みました。



長野県代表
芹澤 苑佳さん

今年の大会はリモート開催で、いつも働いている場所からの参加でしたが、地区大会、県大会、全国大会と進む中で、応対の中で見える景色は大きく変化していききました。お客様が求めているものは何なのか? 事実をどのように説明したら良いのか? お客様と「会話」をすることを意識して、説明はよりシンプルで明確なものになるように心がけました。その結果、地区大会に出場した時の応対と全国大会に向けた練習時の説明の仕方は全然違うものになりました。お客様の目線で考えるという言葉は以前からもよく聞く言葉ではありましたが、練習の中で、改めてその言葉通りの対応をすることの難しさを深く感じました。

大会本番は、予想外の問題にとても緊張しました。叱咤に促される言葉は、大会に向けてたくさん練習した内容、普段の日常業務などいろいろな集大成であったと思います。あとの配信中自分の対応を聞き返していましたが、まだまだ自分の中では足りないものがたくさんあるように感じました。しかし、今の私にできる一杯の対応であったと感じており、悔いのない応対ができたと思っています。大変貴重な経験をさせていただき、本当にありがとうございました。

今年のコンクールとしてはこれで一区切りつきましたが、今回学ばせていただいたことは一生ものです。言葉遣いや、会話の組み立て方、そしてお客様への心遣いについて、普段の業務においても考え直すこともよい機会になりました。少しでも普段の業務に活かせるよう今後も頑張ります。