

第60回 電話対応コンクール「全国大会」

電話対応コンクール 全国大会に出場して

全国大会に斎木 扶美恵さん（新潟県代表）、日野 めぐみさん・神津 佳奈さん・椎橋 美穂さん（長野県代表）が 日野さん・神津さんが「優秀賞」に入賞！

去る11月2日(火)、ユーザ協会主催の第60回電話対応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方式で開催されました。全国約8千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、新潟県大会優勝の斎木 扶美恵さん(株)頸城建工 住まいのリフォーム専門店(アクト)と、長野県大会優勝の日野 めぐみさん(三井住友海上火災保険(株)、準優勝の神津 佳奈さん(株)NTT東日本 関信越 上田営業支店)と優秀賞最上位の椎橋 美穂さん(佐川急便(株)信越支店 上田営業所)の4名が出場しました。競技は、椎橋さんが12番目、斎木さんが28番目、日野さんが42番目、神津さんが54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す。日野さんが優秀賞(第13位)、同じく長野県代表の神津 佳奈さんも優秀賞(第18位)に入賞しました。長野県では2年続けての入賞となりました。新潟県代表の斎木 扶美恵さん、長野県代表の椎橋 美穂さんは、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、お客様の疑問を解決して喜んでいただける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。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 斎木 扶美恵さんからのメッセージ



新潟県代表 斎木 扶美恵さん

この度は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。サポートと支援をしてくれた会社の仲間へ感謝いたします。私は入社して10年程になります。入社当初は電話対応が苦手な私に、私の対応でクレームになるほどでした。そんな時、会社の先輩が電話対応コンクールの出場を勧められました。出場して数年間は入賞できませんでしたが、試行錯誤しながら問題に取り組み、出場を重ねるうちに入賞できるようになりました。入賞したことで、普段の電話も自信を持って対応ができるようになりました。そして、お客様との会話も楽しくなり、嬉しいことに今ではお客様から褒めていただくこともあります。

仲間と切磋琢磨して電話対応スキルを上げ、普段の仕事や電話対応コンクールの出場を重ね、苦手だった電話対応で全国大会に出場できるまでになりました。敬語や言葉づかいはもちろん、お客様の気持ち、相手の話を聴くことなど多くのことを学ばせていただきました。初めての全国大会。緊張と新潟県代表というプレッシャーがありました。先生からコンクールは「普段の対応」と変わらないこと、「自分の言葉」で話すことが大切だと教えていただいた。練習が楽しくなりました。今回の問題と普段の仕事(住宅リフォーム)が似ていたため、コンクールの練習をすぐに普段の業務に活かすことができました。本番は緊張して、お客様の声を聴くことができませんでした。悔いの残る結果でしたが、大切なことに気がつくことができました。優勝された方の対応を聞き、私には「自分の言葉」が足りないと感じました。「自分の言葉」を増やし磨く努力をして来年も挑戦します。今回の経験を普段の業務に活かして取り組んでいきます。



長野県代表 日野 めぐみさん

この度は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。全く初めての経験で、社内でもコンクールに関するノウハウがない中で、期待に応えなくてはという思いが強く、プレッシャーを感じておりました。仕事と母親業の中で、思うように練習も捗らず焦りを感じた時もありましたが、徐々に全国大会がどういったものかを理解し、職場の方にも練習時間を確保するために業務面でサポートしていただいたり、最後はチーム一丸となって取り組むことができました。

私は、普段の業務では自動車事故の示談交渉を行っており、どちらかというお客様のお話をひたすら傾聴し、興奮や混乱の中にいらっしゃる方が最終的に納得できるような時間をかけてお話をしていく仕事が多いです。そのため、今回のテーマではクリーニング会社の社員として、こちらからお客様にサービスを提案する必要があった点がとても難しいと感じました。いき迎えた本番では、頭では緊張してはいないと思っただけでしたが、模擬対応者の第一声が予想外の角度からの質問だったため、完全に空気に飲まれてしまい終始慌てた状態が伝わってしまいました。自己採点するならば35点くらいは出来たので、受話器を置いたあとは後悔だけが残り、焦った中でも力を出せるまでの準備が必要なのだというところも強く感じました。

ここまで支えてくださった職場の方々、研修で指導くださった先生やユーザ協会の皆さまには感謝の気持ちでいっぱいです。本場にありがとうございました。

三井住友海上火災保険株式会社 日野 めぐみさんからのメッセージ

株式会社NTT東日本 関信越 上田営業支店 神津 佳奈さんからのメッセージ



長野県代表 神津 佳奈さん

地区大会の事前研修から約半年間、多くの皆さまからたくさんのご支援あつての全国大会初出場でした。競技本番まで励ましと手厚いご指導をしてくださった先生方、大変お世話になりました。万全な環境を準備いただいたユーザ協会の皆さま、安心して競技に臨むことができました。強力なサポートと温かいエールを送り続けてくださった職場の皆さま、直前まで練習にお付き合いくださった方、おかげで最後まであきらめずに挑戦し続けることができました。そして、深い理解と力強い支え、かわいい応援をしてくれた家族。すべての皆さまへ心より感謝を申し上げます。これまでも本場にありがとうございました！

今年の問題では、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な説明が求められます。そのためには「なぜこの質問をしてきたのだろう」とお客様に寄り添って考え、「訊く」キヤッチボールが必要でした。全国大会のお客様は「やました様」。最初の質問は注目の流れについてでしたが、私の対応は、お客様の背景を考えて喜んでいただける説明にはまだまだ足りていなかったと思います。お客様の気持ちを受け止め、ご満足いただけるようなコミュニケーションをとることが重要だと再認識しました。

電話対応コンクールへの挑戦は5年目です。たくさん学びと出会いがあり、そしてそれ以上に失敗がありました。その経験も今となっては私の財産です。今後も、普段から正しく、丁寧な言葉遣いをする。ことばももちろんのこと、職場や家庭などの日常的な場面でも、今回のこの貴重な経験を幅広く活かしていきたいと思っております。

佐川急便株式会社 信越支店 上田営業所 椎橋 美穂さんからのメッセージ



長野県代表 椎橋 美穂さん

この度は電話対応コンクール全国大会への出場機会を得ることができ感謝いたします。昨年に続き今年もリモート開催となりました。そのようなか、ユーザ協会並びに関係者の皆さま、ご指導いただいた先生方には例年以上のサポートをしていただき安心して大会に臨むことができました。心より御礼申し上げます。

今回の全国大会は講評でも仰っていましたが「一人間力」がポイントでした。今年のテーマである「チャンスを活かして、お客様の信頼をつかむ」は3分間という短い時間の中で表現するのは難しく、悩みました。お客様との会話の中で「要望を訊きだし、お客様に合った」提案をすることで信頼関係が顧客満足向上に繋がります。そこで大切なのが人間力です。様々な要望にお応えできるよう

に、定型の返答はしないなどを意識し、AIにはできない人間だからこそその寄り添ったきめ細かな対応ができるように練習をいたしました。大会本番はリラックスした状態で、今の自分のできる最高の対応をすることができました。ただ、咄嗟に出てくる言葉は自分の思いと違うものもあり、若干の悔いも残っております。

私は、電話対応コンクールは普段の業務の中で、自分の対応がより顧客満足に繋がるようにするために参加しております。

今回、指導いただいたことは本日からお客様にしっかりと還元していきます。そして日々自分の対応を磨き、これまでに以上にお客様から「電話をして良かった」と思っていただけではないように繋がります。今年も電話対応コンクールは「貫いて皆さまに【感謝】」という言葉しかございません。本場にありがとうございました。

2021年度 企業電話対応コンテスト 飯田信用金庫(飯田地区)がユーザ協会 優秀賞を受賞。「シルバークラウド企業」に認定。

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・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送ります。今回のコンテストでは、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309事業所(新潟県内14事業所、長野県内27事業所)が参加いたしました。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、7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、2018年度から3年連続して優秀賞を受賞となりました(2020年度はコロナの影響を考慮して企業電話対応コンテスト自体が中止)。3年連続で優秀賞を受賞されたことにより、「シルバークラウド企業」として認定されます。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。優秀賞受賞並びに「シルバークラウド企業」認定、誠におめでとうございます。

*1 ①商業・金融部門、②サービス部門、③コールセンター等部門(4部門)
*2 シルバークラウド企業認定要件: 3年以上連続して優秀賞以上を受賞