

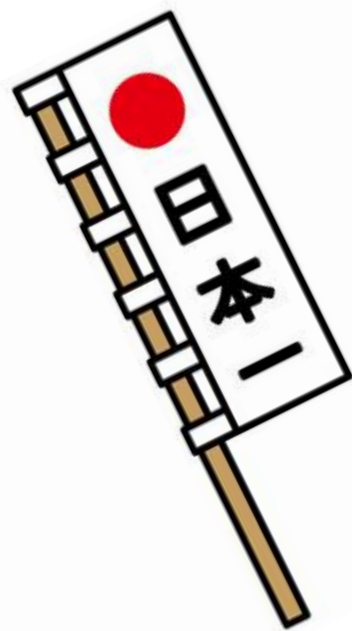
電話応対コンクール解説

(財)日本電信電話ユーザ協会 長野支部

現代礼法研究所 岩下 宣子



電話応対日本一を 決める競技会



今年度(2023年) 62回目



日時：10月20日(金)
会場：札幌文化芸術劇場
hitaru

電話応対コンクール参加のメリット

- ①日頃の電話応対の見直し
- ②言葉や音声表現の世界が広がる
- ③CSの電話応対ができるようになる

電話応対の4つのポイント

- ①迅速に
- ②正確に
- ③親切・丁寧に
- ④明るく・爽やかに



かけ方のポイント☎

①かける前に用件を整理する

②急用でない場合、時間帯を考える 🍴食事の時間帯など

③相手がでたら相手先を確認する

キチンと名乗り（会社名・氏名）、挨拶をする

④相手の都合を確認する 「ただいま、お時間よろしいでしょうか」

⑤電話はかけた方から先に切る（指でフックを押さえる）

👤お客様の場合は相手がきってからきる

テーマ

「寄り添う気持ちで、
届ける安心と満足」

今年度の問題のねらい

インターネットからお申込み
いただいたお客様にスムーズ
に、かつ喜んでもらえるよう
なサポートをする

状況設定

会社名：ユーザー食品サービス株式会社

対応日時：2023年10月20日（金）午前10時

対応者（競技者）：山下 薫（やました かおる）社員

お客様（模擬対応者）：注文をしたお客様 北見 晶（きたみ あきら）

※対応者、お客様ともに男女は特定しておりません

▶ ユーザー食品サービス株式会社の情報

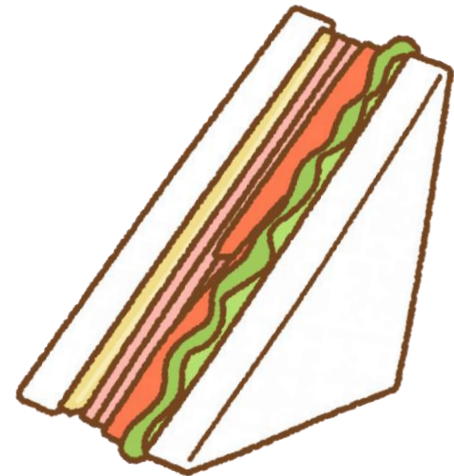
会社所在地	北海道札幌市中央区大通西14丁目7番地	営業時間	午前9時～午後5時（月曜日～金曜日）
電話番号	フリーダイヤル 0120-20-6660（札幌市内限定のフリーダイヤル） 受付時間 午前9時～午後5時（月曜日～金曜日）		
URL	https://www.jtua.or.jp	E-mail	user@jtua.or.jp
企業理念	食を通じてまごころを届ける	従業員	25名
業務内容	食事の宅配	営業エリア	札幌市内

今年度の問題のポイント

①電話をかけた目的を説明する

1 2 3

1件2結3詳細
サンドイッチ方式



②お客様のニーズを把握する
「思いやりと見定め」
が大切



③ニーズに適した商品を紹介する

お客様の話を聴く
商品のおいしさなどを伝える



▶ お申し込みフォームに書かれた内容

お申込日	2023年10月19日（木）		
お申込者	北見 晶		
住所・電話番号	札幌市千代田区東神田2-6-9 TEL：011-281-6295		
商品名	総合栄養バランス食	数 量	1個（7食セット）
金 額	4,400円（税込）	支払方法	代金引換
配送希望日	2023年10月25日（水） ①午前中	お届け先	お申込者の住所と同じ
備考欄	食事制限があります		

※初回注文であることを確認済み

お客様に尋ねないとわからないこと

▶ お客様情報（模擬対応者用）の例

お客様名	北見 晶（きたみ あきら）
注文理由	仕事が忙しく外食が多い。偏食になりがちだったため、栄養バランスを考えた食事を利用しようと思って初めて注文した。
食事制限の内容	塩分量を抑えること以外に特に食事制限はない。

商品	特長	金額（税込）
総合栄養バランス食	カロリー、塩分、糖質を抑えたい方におすすめです。うす味でやわらかめに作られています。 〈1食あたりの栄養成分の目安〉 カロリー：240kcal以下、塩分：2.0g以下、糖質：10g以下	7食セット 4,400円
低カロリー食	さまざまな食材を使って240kcalでも美味しく食べ応えがあります。 〈1食あたりの栄養成分の目安〉 カロリー：240kcal以下、塩分：2.5g以下、糖質：15g以下	7食セット 3,850円
減塩食	出し汁や素材の味を活かすことで塩分2.0gでも美味しく味わい深い商品です。 〈1食あたりの栄養成分の目安〉 カロリー：300kcal以下、塩分：2.0g以下、糖質：15g以下	7食セット 3,850円
低糖質食	調理方法を工夫し糖質10gでもボリューム感たっぷりで美味しいです。 〈1食あたりの栄養成分の目安〉 カロリー：300kcal以下、塩分：2.5g以下、糖質：10g以下	7食セット 3,850円
2つの成分バランス食 （カロリー、糖質）	材料にこだわり、調理方法を工夫しカロリー240kcal、糖質10gでも美味しく楽しんでいただけます。 〈1食あたりの栄養成分の目安〉 カロリー：240kcal以下、塩分：2.5g以下、糖質：10g以下	7食セット 3,850円
やわらか食	見た目も通常の食事と変わりませんので噛む力が弱い方にも美味しく楽しんでいただけます。 〈1食あたりの栄養成分の目安〉 カロリー：300kcal以下、塩分：2.5g以下、糖質：15g以下	7食セット 3,850円

※上記の商品にはご飯は含まれていません。

※塩分を抑えたいのなら、減塩食がある（塩分2.0グラム以下）

※「総合栄養バランス食」と「減塩食」との違いを比較

※他の商品には、低カロリー食・低糖質食・カロリー糖質のバランス食・やわらか食がある。

※商品の価格は、7食セット4,400円のもの、3,850円のものがある。

■オプション

初めてご利用の方はプラス550円（税込）で次の中から1つをご利用いただけます。

※オプションメニュー単品でのご利用はできません

商品	特長	金額（税込）
味噌汁 ※フリーズドライ	野菜がたっぷり入った7種類のお味噌汁です。 ※塩分を抑えたい方にはおすすめしません。	7食セット 1,100円
デザート	洋菓子、和菓子など5種類のデザートです。 ※糖質、カロリーを抑えたい方にはおすすめしません。	5食セット 1,100円
玄米ご飯	生産地と栽培方法にこだわった玄米を使用し、食べやすく、ふっくら炊き上げました。 ※すべてのお客様におすすめできます。	5食セット 1,100円

■お届け日

クレジット決済、代金引換の場合は、発送は申し込み日の翌営業日に。
銀行振り込みの場合は、営業日の午前9時時点での入金確認を同日発送。
配送希望日は、発送日の翌々日以降で指定する。

好感を持ってもらえる言葉使い

①敬語、マジックフレーズ(クッション言葉)を使う

申し訳ございませんが～、おさしつかえなければ～、ご迷惑とは存じますが～、恐れ入りますが～

②ビジネス調(カジュアル、くだけた表現を使わない)

③同音異義語、専門用語、流行語を避ける

④不快感を与えない表現(なれなれしすぎない)

⑤あいまいな言葉を避ける(即答できない問い合わせ)

「～のはずです」「たぶん～だと思います」「たしか～でしょう」「ひょっとすると(もしかすると)～」

⑥否定形を肯定形に変える。

「できません」「わかりません」で終わらせない

「私には判断がつきかねますので、担当者から本日午後4時までにご連絡いたします」

「申し訳ございません。ただ今その件の担当者は外出しております。よろしければ、私が承りましょうか？」

⑦命令形を依頼形に変える。

知らず知らずのうちにお客様に命令しない

⑧あいづちをしっかりと入れる(共感)

はい、そうですか(さようでございますか)、そうですね

応対のためのスクリプト作成

あなた（競技者）：ユーザー食品サービス株式会社 山下 薫社員

お客様（模擬応対者）：北見 晶さん

模擬応対者（北見 晶）

競技者（あなた／山下 薫）

電話の着信音が鳴る ♪ ♪ ♪ ♪

①（受話して）はい。

③（②の台詞を受けて返事します）

⑤（④の台詞を受けて返事します）

<電話をかける>

②（①の台詞を受けて応対しましょう）

④（③の台詞を受けて応対しましょう）

（終話）

※会話を終えたら、競技者が受話器を置きます



スクリプトを4つに分けて考えてみましょう

- ①お客様（北見晶様）が「はい」と言ったあとの初期応対を考えましょう。
- ②次に、なぜ電話をかけたのか（目的）を説明しましょう。
- ③お客様（北見晶様）のニーズを把握するために、聞き出しをし、北見様からの回答を想像して、どのような応対で進めていけばよいか考えましょう。
- ④お客様（北見晶様）のニーズに適した商品を紹介しましょう。何の商品を勧めるとよいと思いますか？お勧めする理由も伝えると説得力も出ます。
また、併せて、最後の終話（クロージング）も考えてください。

審査項目

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

声のトーンが適度で聞き取りやすい。声のボリューム・話のスピードが適度、抑揚アクセントに癖がない、間がよい。声の表情が自然、明るく積極性が感じられる。言葉に気持ちがかもってわざとらしさがない。気になる口癖がない。正しい敬語を使っている。書き言葉でなく話し言葉で応対している。状況に合わせた言葉がけができている。

(3)コミュニケーションスキル 20 点

お客様の言葉を正しく聞き取っている。復唱確認ができている。相槌の言葉に工夫があり、相槌が単調でない。唐突感のない質問で切りだし方が適切。ポイントを押さえた説明でお客様が理解しやすいか。

(4) 情報・サービスの提供20点

説明すべきこと、確認すべきことがすべて、できていたか。

確認事項は適切か。問題設定を正しく理解して、正しく案内をしていたか。

押し付けがましい提案になってないか。お客様の要望に合った提案になっていたか。

(5) 最後の印象 5 点

電話の最後（クロージング） 余韻の残る終話や挨拶。

切り急ぐことはなかったか。

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、会社へのイメージなど

(6) 全体評価 3 0 点

審査項目の（1）から（5）の評価の高いのにも関わらず、トータルとしてよい印象を受けない応対があります。反対に、（1）から（5）の評価には問題があっても、好感の持てる応対があります。それは、そこに（1）から（5）の評価とは別に、何か心をとら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、一言にあらわれる思いやり、心配りなどを、0点から30点の範囲で審査委員の裁量で加点してください。

総合的な全体評価としては、以下のことが求められる

- ・ 電話をかけた目的を、お客様が納得してもらえるように説明していた
- ・ 親身になってお客様に寄り添った応対であった
- ・ 商品の紹介がわかりやすかった
- ・ 全体として温かみのある，感じのよい応対であった
- ・ 今後もこの会社と取り引きしたいと思った

{注意事項}

1. 競技時間は3分以内です。3分超えると15秒ごとに「1点×審査員の数」が減点される
2. 競技時間は、模擬応対者の第一声から始め、終話（競技者が受話器を置いた時点）まで計測する
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いて応対する
4. お客様は、応対中はホームページを見ることができない
5. 本文中の会社名、サービス内容などは、すべて架空のもの
6. 問題に記載された情報のうちお客様情報の「注文理由」「食事制限の内容は、各大会でそれぞれ設定

2023年度「地区大会」「録音審査大会」 お客様情報
(長野支部)

お客様名	北見 晶（きたみ あきら）
注文理由	仕事が忙しく外食が多い。偏食になりがちだったため、栄養バランスを考えた食事を利用しようと思って初めて注文した。
食事制限の内容	塩分量を抑えること以外に特に食事制限はない。

<応対スクリプト>

模擬応対者（お客様：北見 晶）	競技者（山下 薫 社員）
1「はい」	（電話をかける）
	2「……………」
3「……………」	
	4「……………」
5「……………」	
	6「……………」
7「……………」	
	8「……………」
	（終話）

2023年度「長野県大会」お客様情報 (長野支部)

お客様名	別途、2～3パターンを用意
注文理由	
食事制限の内容	

<応対スクリプト>

模擬応対者（お客様：北見 晶）	競技者（山下 薫 社員）
1「はい」	（電話をかける）
3「……………」	2「……………」
5「……………」	4「……………」
7「……………」	6「……………」
	8「……………」
	（終話）