

**2023年度電話応対技能向上セミナー
電話応対コンクールチャレンジセミナー
ユーザ協会長野支部**



講師

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

契約講師 石亀 美夜子
(合同会社石亀美夜子オフィス)

『電話応対コンクール チャレンジセミナー』研修内容

I 電話応対コンクールとは

- コンクール参加の目的とメリット
- 電話応対コンクール参加のための参考資料

II 今年度のコンクール問題について

- コンクール問題の解説と対策
- お客様(模擬応対者)をイメージしよう！
- 3分間の応対の流れ(模擬応対例を聴いてみよう！)
- 審査基準

III 伝わる話し方の基本

- はっきり話す(母音の発音・滑舌トレーニング)
- 話し言葉を使う
- 短いセンテンスで話す
- 敬語上手になろう！

I. 電話対応コンクールとは

コンクール参加の目的とメリット

- 自社のレベルを客観的に把握できる
- レベル、モチベーションの向上につながる
- コンクールへの参加で信用・信頼を高める
(ユーザ協会ホームページより)

☆電話対応コンクールを、日頃の電話対応力向上に役立てよう！

電話対応コンクール参加のための参考資料

- 今年度のコンクール問題
- 模擬対応者に対する依頼文
- 審査委員に対する依頼文
- 今年度の審査基準
- よくある質問 Q&A

Ⅱ. 今年度のコンクール問題について

1. コンクール問題の解説と対策

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

今年の問題は、ホームページを利用されたお客様へ電話をかける設定です。インターネットを利用した買い物で、取り引きがスムーズに行われない場合での電話によるサポートで、お客様に喜んでいただけるように対応する問題です。

●あなたは、食事の宅配サービスを提供している会社の営業担当。

(注文の受付・お問合せの対応・注文内容の確認・商品発送などを行っている。)
個人宅に電話をかける際に、お客様に安心して話していただくには、どのような対応が望ましいでしょう。お客様との会話で得た情報に基づいて、ニーズに適した商品を紹介してください。

- 問題のポイント
- ①電話をかけた目的を説明する
 - ②お客様のニーズを把握する
 - ③ニーズに適した商品を紹介する

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)名：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) 様

※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
従業員数	25名
業務内容	食事の宅配
営業エリア	札幌市内

問 題

あなたは、ユーザー食品サービス㈱で営業を担当している山下 薫 社員です。ホームページのお申込みフォームで受け付けた注文の中に、備考欄に「食事制限があります」と書かれた注文がありました。この記述と注文商品との関連がわからないため、お客様に電話をして内容を確認してください。また、お客様から聞いた情報に基づき、適した商品の紹介を行ってください。



ホーム

商品・料金

注文方法

お申込みフォーム

企業情報



ユーザー食品サービスの 美味しいお食事の宅配



7食分のおかず（主菜：1品、副菜：4品）をまとめて冷凍でお届けします。

お肉、魚、野菜など毎日食べても飽きないさまざまなメニューを揃えた、見て美味しい、食べても美味しいお食事です。管理栄養士が栄養成分を計算して美味しいメニューを作っています。

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。

■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



1. お申込み方法

お電話またはホームページのお申込みフォームからお申込みください。

2. お届け

宅配便（冷凍）でお届けします。送料は550円（税込）

初回申込みの場合は注文数にかかわらず無料

【お届け日】

お支払方法がクレジットカード決済、代金引換の場合はお申込日の翌営業日に、

銀行振込の場合は営業日の午前9時時点での入金確認分を同日に発送します。

配送希望日は、発送日の翌々日以降の日をご指定ください。

■クレジットカード決済、代金引換の場合

申込日	申込日の翌営業日 A	Aの翌日	Aの二日後
	発送日		配送可能日

■銀行振込の場合

申込日	午前9時時点での 入金確認分 A	Aの翌日	Aの二日後
	発送日		配送可能日

【お届け時間】

①午前中 ②午後2時～4時 ③午後4時～6時 ④午後6時～8時

【不在時の扱い】

宅配業者を利用するので再配達是不在票に書かれた電話番号にご連絡をお願いいたします。

3. お支払方法

銀行振込（先払い）、クレジットカード決済、代金引換（代引き手数料330円（税込））

4. 保存方法

冷凍で保存してください。

※味噌汁は、フリーズドライでお届けしますので常温で保存してください。

5. 賞味期限

容器に「賞味期限」を表記しています。

6. お召し上がり方

容器のまま電子レンジで温めてください。お召し上がり方法は、容器に記載しています。

7. 容器について

容器はご家庭のプラごみとして、お住まいの自治体の分別ルールにより、分別・回収・リサイクルにご協力をお願いいたします。

お申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。

注意事項

1. 競技時間は3分以内です。
2. 競技時間は、模擬対応者の第一声から始め、終話（競技者が受話器を置いた時点）までを計測します。
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き対応してください。
4. お客様は、対応時にホームページを見ることできない設定です
5. 本文中の会社名、サービス内容などは、すべて架空のものです。
6. 問題に記載された情報の内、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します。

対応スクリプト

模擬対応者（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）

2. お客様(模擬対応者)をイメージしよう！

1. 役割のイメージ

あなた(以下模擬対応者とする)は、北見晶(きたみ あきら)です。昨日ユーザー食品サービスのホームページのお申込みフォームから「総合栄養バランス食」を注文しました。食事制限(内容は各大会で設定する)があるので、お申込みフォームの備考欄に「食事制限があります」と書きました。

ユーザー食品サービスからかかってきた電話に対して、お客様情報(各大会で設定)に従って受け答えをしてください。今は10月20日(金)午前10時です。

2. 模擬対応者の対応について

- (1)電話を受ける時は、名前を名乗らずに「はい」と出てください。
- (2)お申込みフォームに記入した内容は、コンクール問題の「お申込みフォームに書かれた内容」のとおりです。
- (3)競技者の質問等の発言に対して、お客様情報(各大会で設定)に基づき、受け答えをしてください。

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。

- (4)自分が話しやすい言葉を使ってください。ただし「～ですが」「～ですけども」などの文節止めは、相手が次にくる言葉を待ってしまい、不自然な間があくことがありますので避けてください。
- (5)基本的には声のスピード、トーンなど競技者全員に同じ話し方で対応してください。ただし、競技者の話し方や内容に応じて、自分自身が感じた印象に従ってトーン(抑揚)を変えてもかまいません。
- (6)明瞭で聞き取りやすい言葉で話してください。
- (7)競技者の発言内容が理解できない場合を除いて質問をしないでください。
- (8)競技者の言葉が出なかった場合は、ゆっくり2～3呼吸待って、適切な相づちを打つか、前のセリフ(模擬対応者の)を繰り返してください。
- (9)競技時間が3分を超えると減点となることを考慮の上、対応してください。(競技時間の計測は、模擬対応者の第一声から始め、終話(競技者が受話器を置いた時点)までです。)

■お客様へお問合せの電話をかける際の『5つのポイント』

●事前に相手の情報を確認しておく

●時間帯に気をつける

こちらから電話をかける際には、時間帯に気をつけるようにしましょう。相手が対応できない、都合の悪い時間帯に電話をしてしまうと、都合を考慮してもらえない迷惑な電話だと思われる恐れがあります。

●話し方と声のトーンにも気を配る

電話をする際にはいつもよりワントーン声を高くすると、明るい印象を与えることができます。話を聞いてもらうためには声量やトーンも重要なポイントになります。

●自らの名前、社名は必ず最初に伝える

電話がつながったら、まずは社名と名前を名乗りましょう。第一印象となる最初の挨拶や名乗りは、明るく丁寧に行い、相手に安心感と信頼感を与えることが重要です。

●電話をかけた目的を伝え、相手の都合を訊ねる

相手にとって電話は前触れもなく突然掛かってきます。いつも都合が良いとは限りませんので、今、話せる状態かどうか相手の都合を訊ねてください。

…その他の注意点

- 要点をまとめて簡潔に話す
- 相手にとってのメリットを重点的に伝える
- メモはすぐに取りれるように準備しておく
- 一方的に話し続けない

3. 3分間の対応の流れを考える

では、実際に会話の流れを考えてみましょう！

☎ ユーザー食品サービス(株)の山下社員がお客様 北見晶様のご自宅に電話をかける

■具体的な会話の流れをイメージすると…

初期対応・最初の印象

北見様の「はい」という返事に対して→

- 社名と姓を名乗り、挨拶する（明るい声で、ハキハキと）
- お客様 ご本人であるかの確認
- 宅配サービス ご注文のお礼
- 電話をかけた目的を簡単に伝える（安心して話せる雰囲気づくり）
- 話を続けて良いかのご都合の確認



お客様のニーズの把握

- 電話をかけた目的を説明する
- お客様のニーズを把握する
「注文の理由」「食事制限の内容」等 メモを取る



ニーズに適した商品の紹介

- お客様にとってのメリットなど、商品についての分かりやすい紹介
- 相手への配慮や心配りのある対応を工夫する
- 説明内容等に不明点は無いかの確認



クロージング・最後の印象

- 終わりの挨拶、名乗り、余韻効果のある言葉の声掛け （終話）
- ※競技者から電話を切る

ロールプレイング（模擬応対例）を聴いてみよう！



答えは一つではありません。色々な応対が考えられます。
ご自分でお客様の気持ちになって、オリジナルの応対を考えてみてください。

Memo

スクリプト(シナリオ)作成上の注意

- 応対内容をすぐに文章化しないで、応対に必要な情報を箇条書きにします。
- 模擬応対(相手役)を誰かに頼み、最初は会話の流れを箇条書きのメモを使い、アドリブで声に出して応対してみる。ロールプレイングで会話の流れを作る。
- アドリブの練習を繰り返し、納得できる会話の流れが出来てようになったら、それを録音し、文字に起こす。（勿論、文字化する必要のない方は、スクリプトなしで練習しましょう。）

2023年度コンクール審査基準

以下の6項目で審査します。合計点は、100 点です。

(1)最初の印象(初期対応)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、電話の初期対応全体

(2)基本対応スキル 20 点

語調、語感、間、言葉遣い等、自然な話し方であるかどうかをチェックする。

- ・声の大きさ、話すスピード、自然な抑揚、声の表情、声柄、間、発声、発音、歯切れのよさ、敬語、対応用語、相づち、口癖、場にあった表現の工夫等

(3)コミュニケーションスキル 20 点

傾聴力、共感力、手際、機転、説明の仕方等コミュニケーションスキルをチェックする。

- ・要点の把握、聴きとる力、訊きだす力、説明力、処理の仕方、手際の良さ等

(4)情報・サービスの提供 20 点

確かな情報、業務知識を持って、情報やサービスをお客様へ提供できたかチェックする。

- ・情報提供力、業務知識、信頼性、企業アピール力、自然なセールストーク等

(5)最後の印象 5 点

電話の最後(クロージング)、余韻効果をチェックする。

- ・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、会社へのイメージ等

(6)全体評価 30 点

審査項目の(1)～(5)の評価が高いにもかかわらず、トータルとして良い印象を受けない対応があります。反対に、(1)～(5)の評価には問題があっても、好感の持てる対応もあります。それは、そこに(1)～(5)の評価とは別に、何か心を捉える満足感があるからです。電話対応全体から感じられる人間的な温かさや、一言に表れる思いやり、心くばりなどを、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。

例えば

- ・電話をかけた目的を、お客様が容易に納得いただけるように説明した
- ・親身になってお客様に寄り添った対応であった
- ・商品の紹介がわかりやすかった
- ・全体として温かみがあり、感じの良い対応であった
- ・今後もこの会社と取り引きしたいと思った

Ⅲ. 伝わる話し方の基本

1. はっきり話す 言葉の明瞭度を上げる

■母音の発音・滑舌トレーニング

話の内容を正確に伝えるために、まず、発声・発音からトレーニングしましょう。

★腹式呼吸をマスターする（お腹から声を出す）

- ①椅子に浅く腰掛けて、背筋を伸ばし、顎をやや引き、両肩、両腕の力をぬいて、手は軽くひざの上におきます
- ②口を軽く閉じて、鼻から静かに空気を吸い込み、吐くときは口を開けて息を吐きます。その方法で、「鼻から吸い、一旦とめて、口から吐く」を繰り返します。
- ③鼻から吸って、口から吐く。だんだん吸う時間を短くし、吐く時間を長くする。
- ④吐くとき、体を楽にして、「アー」と声を、息が続くまで出し続ける。

★母音(アイウエオ)の発音をはっきりと

- ・共通語の母音は「ア・イ・ウ・エ・オ」の5つ
- ・明瞭に発音するためには、母音を正確に発音する

「ア」…縦に口を大きく開け、あくびをするような形です

「イ」…あごを閉じて、にっこり笑い、唇を左右にしっかり引きます

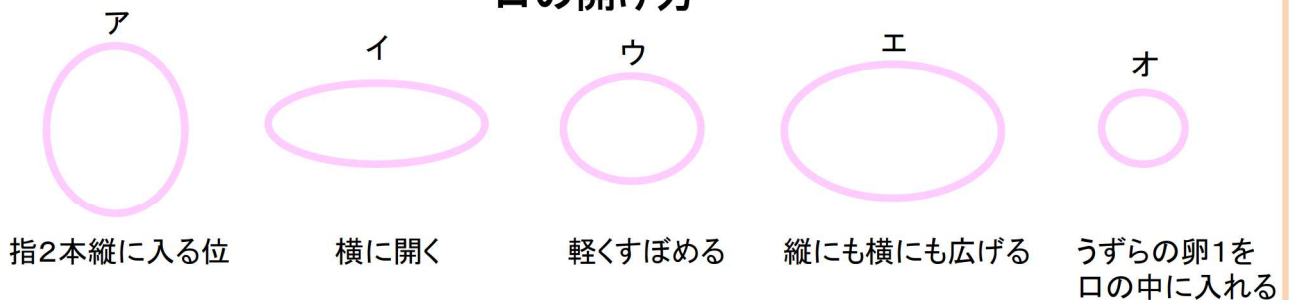
「ウ」…「イ」の口の構えからさらにあごを閉じ、唇を中央に引き寄せ、やさしく前に突き出します

「エ」…唇を左右にやや引きます

「オ」…唇を少し丸めます

鏡を使って、自分で口の構えをチェックしてください

口の開け方



口の体操

ア エ イ ウ エ オ ア オ	ハ ヘ ヒ フ ヘ ホ ハ ホ
カ ケ キ ク ケ コ カ コ	マ メ ミ ム メ モ マ モ
サ セ シ ス セ ソ サ ソ	ヤ エ イ ユ エ ヨ ヤ ヨ
タ テ チ ツ テ ト タ ト	ラ レ リ ル レ ロ ラ ロ
ナ ネ ニ ヌ ネ ノ ナ ノ	ワ エ イ ウ エ ヲ ワ ヲ

◆ 早口ことば（はじめゆっくり⇒だんだん速く）

「お綾や母親にお謝り」

「新進シャンソン歌手の新春シャンソンショー」

「北国の知人たちからホタテとポテトがたて続けに届いた」

「青巻紙赤巻紙黄巻紙」

「泥だらけのラクダの体」

2. 話しことばを使う

電話応対では、瞬時に消える音声を使うので、「話しことば」が向いています。一回で相手に伝わる言葉を選び、応対をする。

- 書き言葉…文字を使う、記録性がある、何度も読み返し確認できる
- 話し言葉…音声を使う、伝えた瞬時に消えてしまう、伝え手と受け手がリアルタイムでつながっている

◆ 次の言葉を話し言葉に直してください。

「こちらの書類に記入してご送付ください」

▶▶ 「こちらの書類に書いてお送りください」

「弊社のホームページに掲載しております」

▶▶ 「私どものホームページに載せております」

「私どものホームページでご覧いただけます」

3. 短いセンテンスで話す

- 主語と述語が離れていて、その間にたくさんの修飾語がついていると、何を言いたいのかわかりにくくなる。

「1センテンス=1エレメント(情報)」を意識する。

1センテンスにいくつもの情報が入ると内容が伝わりにくくなる。

自己紹介では

例文

「私は鈴木花子と申しまして、長野の生まれで、今は東京に住んでいますが、長野が時々恋しくなることがあります。」 **(長い1センテンスの例)**



「私は鈴木花子と申します。長野の生まれです。今は東京に住んでいます。長野が時々恋しくなることがあります。」

(短い1センテンスを意識した例 センテンスは4つ)

4. 敬語上手になろう！

- 敬語は相手との距離を調節する言葉

丁度よいと人間関係がスムーズになり、過剰だといんぎん無礼になる。
特に、電話対応で丁寧さを表すには、丁寧な言葉遣いが大切です。

① 敬語の種類

尊敬語	「いらっしゃる・おっしゃる」型 * 相手または相手側の人物、行為、物事などについて、相手を立てて述べる。	例： 「お客様がいらっしゃいます。」
謙譲語①	「伺う・申しあげる」型 * 自分がへりくだることで相手への敬意を表す。向かう先に対する敬語	例： 「私が伺います。」
謙譲語② (丁重語)	「参る・申す」型 * 自分側の行為、物事などを相手に対して丁重に述べる。改まりを示す敬語	例： 「(お客様の乗る)バスが参りました。」
丁寧語	「です」「ます」型 * 相手に対して丁寧に述べる。	例： 「そちらに行きます。」
美化語	「お酒・お料理」型 * 物事を丁寧に上品に美化して述べる。	例： 「お茶」「お菓子」

②敬語のチェックポイント

- 丁寧な言葉づかいが基本

- 尊敬語と謙譲語を間違えると逆効果

「相手」の動作などを示すもの ➡ 尊敬語化

「自分」に関するもの ➡ 謙譲語化

③心配りの感じられる言葉づかい

人に何かを頼む時、お願いする時、断る時など、“クッション言葉”を活用するとソフトでやさしい言い方になります。

- 相手の希望に添えない時

「申し訳ございませんが・・・」「あいにくではございますが・・・」

- 何かをお願いするとき

「恐れ入りますが・・・」「お手数をおかけしますが・・・」

「失礼ですが・・・」「もしよろしければ・・・」「お差し支えなければ・・・」

「大変勝手を申して、恐縮ですが・・・」

<クッション言葉の活用例>

1. 依頼する時 ……「**恐れ入りますが**、もう一度おっしゃっていただけますか」
2. 了承を得るとき ……「**よろしければ**、こちらからご連絡させていただきます」
3. 尋ねるとき ……「**お差し支えなければ**、お名前を教えてくださいいただけますか」
4. 迷惑をかけるとき ……「**申し訳ございませんが**、もう一度お越しいただけますか」