

# 2022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

この度、電話対応コンクール全国大会に参加させていただきました。地区大会に始まり全国大会出場に当たり多大なるご尽力、サポート、温かい応援をいただきました。多くの方々により感謝申し上げます。

久しぶりに会場での競技は嬉しさとともに独特の緊張感もあり、あつという間に終わってしまった、という印象でした。残念ながら入賞することは出来ませんでした。多くの課題に気付くことが出来たと思います。

コミュニケーションの始まりは聴くこと。聴くことは話すことより難しい。終わってみてこの言葉の意味がよくわかります。自身の競技を振り返ると、なんとなくスムーズに話すことは出来ていたように思いますが、電話の向こうのお客様の心配を本当に受け止めていたか、用意した言葉での対応ではなかったか、と反省が残ります。電話では顔は見えずとも人に向き合っている。しかしステージ上ではどこか競技、という感覚が強くなってしまい、相手のお顔を思い浮かべ、自分の意思で一歩踏み込み、言葉を選び、聴き、伝えることは出来ていなかったと感じます。反省は多々ありますが、それに気付けたのも全国大会までの過程、会場で聞いた全国トップレベルの対応、そして審査委員の先生や優勝者のお話をお聞きした一連の経験があったからです。本当に沢山学ばせていただきました。

私は普段、住宅リフォームのお問い合わせのお電話をお受けするのですが、考えてみればその内容は多岐にわたり複雑です。しかしお客様のお声、心に触れる会話は楽しいもあります。そこにあるのは、少しでもお役に立ちたいという気持ちで、やはりそれが一番大切なのだと感じます。そういった心とともに、聴き伝えるスキルを磨いていきます。それは日々の業務、お客様、仲間との為。それを磨くことが、このような素晴らしい経験へのチャンスにも繋がっており、その良い循環を築けるよう精進してまいります。

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。皆様のご尽力、サポート、温かい応援をいただきました。多くの方々により感謝申し上げます。

久しぶりに会場での競技は嬉しさとともに独特の緊張感もあり、あつという間に終わってしまった、という印象でした。残念ながら入賞することは出来ませんでした。多くの課題に気付くことが出来たと思います。

コミュニケーションの始まりは聴くこと。聴くことは話すことより難しい。終わってみてこの言葉の意味がよくわかります。自身の競技を振り返ると、なんとなくスムーズに話すことは出来ていたように思いますが、電話の向こうのお客様の心配を本当に受け止めていたか、用意した言葉での対応ではなかったか、と反省が残ります。電話では顔は見えずとも人に向き合っている。しかしステージ上ではどこか競技、という感覚が強くなってしまい、相手のお顔を思い浮かべ、自分の意思で一歩踏み込み、言葉を選び、聴き、伝えることは出来ていなかったと感じます。反省は多々ありますが、それに気付けたのも全国大会までの過程、会場で聞いた全国トップレベルの対応、そして審査委員の先生や優勝者のお話をお聞きした一連の経験があったからです。本当に沢山学ばせていただきました。

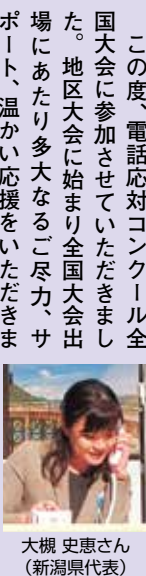
私は普段、住宅リフォームのお問い合わせのお電話をお受けするのですが、考えてみればその内容は多岐にわたり複雑です。しかしお客様のお声、心に触れる会話は楽しいもあります。そこにあるのは、少しでもお役に立ちたいという気持ちで、やはりそれが一番大切なのだと感じます。そういった心とともに、聴き伝えるスキルを磨いていきます。それは日々の業務、お客様、仲間との為。それを磨くことが、このような素晴らしい経験へのチャンスにも繋がっており、その良い循環を築けるよう精進してまいります。

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。皆様のご尽力、サポート、温かい応援をいただきました。多くの方々により感謝申し上げます。

久しぶりに会場での競技は嬉しさとともに独特の緊張感もあり、あつという間に終わってしまった、という印象でした。残念ながら入賞することは出来ませんでした。多くの課題に気付くことが出来たと思います。

コミュニケーションの始まりは聴くこと。聴くことは話すことより難しい。終わってみてこの言葉の意味がよくわかります。自身の競技を振り返ると、なんとなくスムーズに話すことは出来ていたように思いますが、電話の向こうのお客様の心配を本当に受け止めていたか、用意した言葉での対応ではなかったか、と反省が残ります。電話では顔は見えずとも人に向き合っている。しかしステージ上ではどこか競技、という感覚が強くなってしまい、相手のお顔を思い浮かべ、自分の意思で一歩踏み込み、言葉を選び、聴き、伝えることは出来ていなかったと感じます。反省は多々ありますが、それに気付けたのも全国大会までの過程、会場で聞いた全国トップレベルの対応、そして審査委員の先生や優勝者のお話をお聞きした一連の経験があったからです。本当に沢山学ばせていただきました。

私は普段、住宅リフォームのお問い合わせのお電話をお受けするのですが、考えてみればその内容は多岐にわたり複雑です。しかしお客様のお声、心に触れる会話は楽しいもあります。そこにあるのは、少しでもお役に立ちたいという気持ちで、やはりそれが一番大切なのだと感じます。そういった心とともに、聴き伝えるスキルを磨いていきます。それは日々の業務、お客様、仲間との為。それを磨くことが、このような素晴らしい経験へのチャンスにも繋がっており、その良い循環を築けるよう精進してまいります。



大槻 史恵さん (新潟県代表)

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



全国大会に大槻 史恵さん(新潟県代表)、佐々木 友希さん・原和見さん(長野県代表)が出場  
原さんが「優秀賞」に入賞!

去る11月18日(金)、ユーザ協会主催の第61回電話対応コンクール「全国大会」が山口県山口市において3年ぶりに集合で開催されました。全国6、600人超の参加者の中から、47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・準優勝した佐々木 友希さん(サン工業(株)と原和見さん(株)頸城生物研究所)の3名が出場しました。競技は、大槻さんが9番目、佐々木さんが32番目、原さんは56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。丁寧な対応を披露し大いに健闘しました。

優勝は広島県代表の寺内 里佳さんが、準優勝には京都府代表の中原 由加里さんが各々受賞。長野県代表の原和見さんが優秀賞(第17位)に入賞しました。長野県では3年続けての入賞となりました。

新潟県代表の大槻 史恵さん、長野県代表の佐々木 友希さんは、僅差で入賞を果たすことが出来ませんでした。緊張の中にも笑顔で臨み、お客様との対応での安心感、社内の人への的確な対応で心のこ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。

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。皆様のご尽力、サポート、温かい応援をいただきました。多くの方々により感謝申し上げます。

久しぶりに会場での競技は嬉しさとともに独特の緊張感もあり、あつという間に終わってしまった、という印象でした。残念ながら入賞することは出来ませんでした。多くの課題に気付くことが出来たと思います。

コミュニケーションの始まりは聴くこと。聴くことは話すことより難しい。終わってみてこの言葉の意味がよくわかります。自身の競技を振り返ると、なんとなくスムーズに話すことは出来ていたように思いますが、電話の向こうのお客様の心配を本当に受け止めていたか、用意した言葉での対応ではなかったか、と反省が残ります。電話では顔は見えずとも人に向き合っている。しかしステージ上ではどこか競技、という感覚が強くなってしまい、相手のお顔を思い浮かべ、自分の意思で一歩踏み込み、言葉を選び、聴き、伝えることは出来ていなかったと感じます。反省は多々ありますが、それに気付けたのも全国大会までの過程、会場で聞いた全国トップレベルの対応、そして審査委員の先生や優勝者のお話をお聞きした一連の経験があったからです。本当に沢山学ばせていただきました。

私は普段、住宅リフォームのお問い合わせのお電話をお受けするのですが、考えてみればその内容は多岐にわたり複雑です。しかしお客様のお声、心に触れる会話は楽しいもあります。そこにあるのは、少しでもお役に立ちたいという気持ちで、やはりそれが一番大切なのだと感じます。そういった心とともに、聴き伝えるスキルを磨いていきます。それは日々の業務、お客様、仲間との為。それを磨くことが、このような素晴らしい経験へのチャンスにも繋がっており、その良い循環を築けるよう精進してまいります。

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。皆様のご尽力、サポート、温かい応援をいただきました。多くの方々により感謝申し上げます。

久しぶりに会場での競技は嬉しさとともに独特の緊張感もあり、あつという間に終わってしまった、という印象でした。残念ながら入賞することは出来ませんでした。多くの課題に気付くことが出来たと思います。

コミュニケーションの始まりは聴くこと。聴くことは話すことより難しい。終わってみてこの言葉の意味がよくわかります。自身の競技を振り返ると、なんとなくスムーズに話すことは出来ていたように思いますが、電話の向こうのお客様の心配を本当に受け止めていたか、用意した言葉での対応ではなかったか、と反省が残ります。電話では顔は見えずとも人に向き合っている。しかしステージ上ではどこか競技、という感覚が強くなってしまい、相手のお顔を思い浮かべ、自分の意思で一歩踏み込み、言葉を選び、聴き、伝えることは出来ていなかったと感じます。反省は多々ありますが、それに気付けたのも全国大会までの過程、会場で聞いた全国トップレベルの対応、そして審査委員の先生や優勝者のお話をお聞きした一連の経験があったからです。本当に沢山学ばせていただきました。

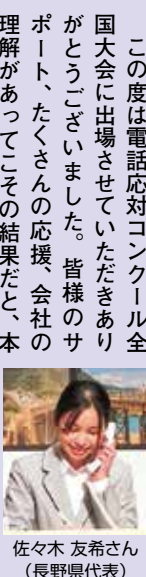
私は普段、住宅リフォームのお問い合わせのお電話をお受けするのですが、考えてみればその内容は多岐にわたり複雑です。しかしお客様のお声、心に触れる会話は楽しいもあります。そこにあるのは、少しでもお役に立ちたいという気持ちで、やはりそれが一番大切なのだと感じます。そういった心とともに、聴き伝えるスキルを磨いていきます。それは日々の業務、お客様、仲間との為。それを磨くことが、このような素晴らしい経験へのチャンスにも繋がっており、その良い循環を築けるよう精進してまいります。

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。皆様のご尽力、サポート、温かい応援をいただきました。多くの方々により感謝申し上げます。

久しぶりに会場での競技は嬉しさとともに独特の緊張感もあり、あつという間に終わってしまった、という印象でした。残念ながら入賞することは出来ませんでした。多くの課題に気付くことが出来たと思います。

コミュニケーションの始まりは聴くこと。聴くことは話すことより難しい。終わってみてこの言葉の意味がよくわかります。自身の競技を振り返ると、なんとなくスムーズに話すことは出来ていたように思いますが、電話の向こうのお客様の心配を本当に受け止めていたか、用意した言葉での対応ではなかったか、と反省が残ります。電話では顔は見えずとも人に向き合っている。しかしステージ上ではどこか競技、という感覚が強くなってしまい、相手のお顔を思い浮かべ、自分の意思で一歩踏み込み、言葉を選び、聴き、伝えることは出来ていなかったと感じます。反省は多々ありますが、それに気付けたのも全国大会までの過程、会場で聞いた全国トップレベルの対応、そして審査委員の先生や優勝者のお話をお聞きした一連の経験があったからです。本当に沢山学ばせていただきました。

私は普段、住宅リフォームのお問い合わせのお電話をお受けするのですが、考えてみればその内容は多岐にわたり複雑です。しかしお客様のお声、心に触れる会話は楽しいもあります。そこにあるのは、少しでもお役に立ちたいという気持ちで、やはりそれが一番大切なのだと感じます。そういった心とともに、聴き伝えるスキルを磨いていきます。それは日々の業務、お客様、仲間との為。それを磨くことが、このような素晴らしい経験へのチャンスにも繋がっており、その良い循環を築けるよう精進してまいります。



佐々木 友希さん (長野県代表)

サン工業株式会社  
佐々木 友希さんからのメッセージ

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。皆様のご尽力、サポート、温かい応援をいただきました。多くの方々により感謝申し上げます。

久しぶりに会場での競技は嬉しさとともに独特の緊張感もあり、あつという間に終わってしまった、という印象でした。残念ながら入賞することは出来ませんでした。多くの課題に気付くことが出来たと思います。

コミュニケーションの始まりは聴くこと。聴くことは話すことより難しい。終わってみてこの言葉の意味がよくわかります。自身の競技を振り返ると、なんとなくスムーズに話すことは出来ていたように思いますが、電話の向こうのお客様の心配を本当に受け止めていたか、用意した言葉での対応ではなかったか、と反省が残ります。電話では顔は見えずとも人に向き合っている。しかしステージ上ではどこか競技、という感覚が強くなってしまい、相手のお顔を思い浮かべ、自分の意思で一歩踏み込み、言葉を選び、聴き、伝えることは出来ていなかったと感じます。反省は多々ありますが、それに気付けたのも全国大会までの過程、会場で聞いた全国トップレベルの対応、そして審査委員の先生や優勝者のお話をお聞きした一連の経験があったからです。本当に沢山学ばせていただきました。

私は普段、住宅リフォームのお問い合わせのお電話をお受けするのですが、考えてみればその内容は多岐にわたり複雑です。しかしお客様のお声、心に触れる会話は楽しいもあります。そこにあるのは、少しでもお役に立ちたいという気持ちで、やはりそれが一番大切なのだと感じます。そういった心とともに、聴き伝えるスキルを磨いていきます。それは日々の業務、お客様、仲間との為。それを磨くことが、このような素晴らしい経験へのチャンスにも繋がっており、その良い循環を築けるよう精進してまいります。

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。皆様のご尽力、サポート、温かい応援をいただきました。多くの方々により感謝申し上げます。

久しぶりに会場での競技は嬉しさとともに独特の緊張感もあり、あつという間に終わってしまった、という印象でした。残念ながら入賞することは出来ませんでした。多くの課題に気付くことが出来たと思います。

コミュニケーションの始まりは聴くこと。聴くことは話すことより難しい。終わってみてこの言葉の意味がよくわかります。自身の競技を振り返ると、なんとなくスムーズに話すことは出来ていたように思いますが、電話の向こうのお客様の心配を本当に受け止めていたか、用意した言葉での対応ではなかったか、と反省が残ります。電話では顔は見えずとも人に向き合っている。しかしステージ上ではどこか競技、という感覚が強くなってしまい、相手のお顔を思い浮かべ、自分の意思で一歩踏み込み、言葉を選び、聴き、伝えることは出来ていなかったと感じます。反省は多々ありますが、それに気付けたのも全国大会までの過程、会場で聞いた全国トップレベルの対応、そして審査委員の先生や優勝者のお話をお聞きした一連の経験があったからです。本当に沢山学ばせていただきました。

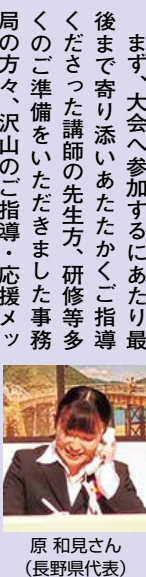
私は普段、住宅リフォームのお問い合わせのお電話をお受けするのですが、考えてみればその内容は多岐にわたり複雑です。しかしお客様のお声、心に触れる会話は楽しいもあります。そこにあるのは、少しでもお役に立ちたいという気持ちで、やはりそれが一番大切なのだと感じます。そういった心とともに、聴き伝えるスキルを磨いていきます。それは日々の業務、お客様、仲間との為。それを磨くことが、このような素晴らしい経験へのチャンスにも繋がっており、その良い循環を築けるよう精進してまいります。

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。皆様のご尽力、サポート、温かい応援をいただきました。多くの方々により感謝申し上げます。

久しぶりに会場での競技は嬉しさとともに独特の緊張感もあり、あつという間に終わってしまった、という印象でした。残念ながら入賞することは出来ませんでした。多くの課題に気付くことが出来たと思います。

コミュニケーションの始まりは聴くこと。聴くことは話すことより難しい。終わってみてこの言葉の意味がよくわかります。自身の競技を振り返ると、なんとなくスムーズに話すことは出来ていたように思いますが、電話の向こうのお客様の心配を本当に受け止めていたか、用意した言葉での対応ではなかったか、と反省が残ります。電話では顔は見えずとも人に向き合っている。しかしステージ上ではどこか競技、という感覚が強くなってしまい、相手のお顔を思い浮かべ、自分の意思で一歩踏み込み、言葉を選び、聴き、伝えることは出来ていなかったと感じます。反省は多々ありますが、それに気付けたのも全国大会までの過程、会場で聞いた全国トップレベルの対応、そして審査委員の先生や優勝者のお話をお聞きした一連の経験があったからです。本当に沢山学ばせていただきました。

私は普段、住宅リフォームのお問い合わせのお電話をお受けするのですが、考えてみればその内容は多岐にわたり複雑です。しかしお客様のお声、心に触れる会話は楽しいもあります。そこにあるのは、少しでもお役に立ちたいという気持ちで、やはりそれが一番大切なのだと感じます。そういった心とともに、聴き伝えるスキルを磨いていきます。それは日々の業務、お客様、仲間との為。それを磨くことが、このような素晴らしい経験へのチャンスにも繋がっており、その良い循環を築けるよう精進してまいります。



原 和見さん (長野県代表)

株式会社大和生物研究所  
原和見さんからのメッセージ

## 2022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。「シルバーランク企業」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<sup>※1</sup>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336事業所(新潟県内9事業所、長野県内30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、8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年から4年連続して優秀賞の受賞となりました。(2020年はコロナ影響を考慮して企業電話対応コンテスト自体が開催中止)

4年連続で優秀賞を受賞され、昨年に続き「シルバーランク企業」<sup>※2</sup>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「シルバーランク企業」認定、誠にありがとうございます。

※1 (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)  
※2 (シルバーランク企業認定要件: 3年以上連続して優秀賞以上を受賞)



電話対応コンクール 競技を終えた3選手(左から大槻さん、佐々木さん、原さん)