

伝えて、
聞いて、
つむぐ信頼



全国大会が高知県で開催される

去る11月15日（金）、第63回電話対応コンクール全国大会が高知県高知市で開催されました。47都道府県の代表56名の選手が参加して熱戦が繰り広げられました。

信越からは、新潟県代表の石岡 千恵子さん、長野県代表の吉田 初実さん、前田 貴子さん、齋藤 将紀さんの4名が出場。前田 貴子さんが優秀賞を受賞されました。

おめでとうございます。

全国大会の入賞者は右表のとおりです。大会に出場された新潟県・長野県の代表選手に対するみなさまのご声援・応援ありがとうございました。

また、第27回企業電話対応コンテストは、新潟県の株式会社頸城建工様が理事長賞を初受賞。長野県の飯田信用金庫様が優秀賞を6年連続して受賞。昨年に続き「シルバーランク企業」に認定されました。おめでとうございます。

入賞者

賞	支部	氏名（敬称略）	所属事業所
優勝	栃木	若松 美咲	ケーブルテレビ株式会社
準優勝	東京	沼田 三枝	エステ株式会社
優秀賞	愛知	可知 美輝	東邦ガスコミュニケーションズ株式会社
優秀賞	奈良	柴山 順子	株式会社 サロンドロワイヤル （一般社団法人アクティブワークケア）
優秀賞	群馬	唐澤 ひろみ	株式会社 コーポレーション宮澤
優秀賞	埼玉	柳川 綾香	株式会社 ベルーナコミュニケーションズ 川越オーダーレセプションセンター
優秀賞	兵庫	大前 由香里	NTTビジネスソリューションズ株式会社 カスタマーサクセス部 サポートビジネス部門 サポートビジネスセンター（兵庫）
優秀賞	滋賀	飯田 智也	株式会社 滋賀銀行
優秀賞	東京	谷 竜馬	日興ビジネスシステムズ株式会社
優秀賞	福岡	竹山 智子	株式会社 東京海上日動コミュニケーションズ 天神事業所
優秀賞	東京	橋村 敬義	SMB C日興証券株式会社
優秀賞	徳島	金平 豊	株式会社 テレコムメディア ふるさとコールセンター®美馬・うだつ
優秀賞	宮城	阿部 寿樹斗	NTTコム エンジニアリング株式会社
優秀賞	和歌山	泉谷 香里	三井住友海上火災保険株式会社 和歌山保険金お支払センター
優秀賞	高知	千谷 須美子	個人参加
優秀賞	秋田	菊地 菜央	株式会社 NTT東日本-東北 秋田支店
優秀賞	広島	新井 寛	株式会社 建設システム 広島コンタクトセンター
優秀賞	静岡	海野 奈緒美	株式会社 建設システム
優秀賞	大阪	安西 裕美	日本生命保険相互会社
優秀賞	長野	前田 貴子	イワタニ長野株式会社



全国大会会場前にて（左から）
新潟県代表：石岡さん、長野県代表：吉田さん、齋藤さん、前田さん

ユーザ協会からのお知らせ～ 日頃は「Hello Talk」をご愛読いただき誠にありがとうございます。
「Hello Talk Vol.170」でもお知らせいたしましたが、昨今の環境負荷低減等を鑑み、本号をもって「Hello Talk」の発行を終了させていただきます。今後は「協会News」にて各種ご案内をいたします。永きにわたりご愛読いただき、誠にありがとうございました。



NTTファイナンス株式会社
北関東・信越総合料金センター
石岡千恵子さん



この度、高知県で開催された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。出場にあたり熱心にご指導くださった先生方、サポートいただいた事務局の皆様、そして応援をいただいた職場の皆様、これまで支えてくださった全ての方々により感謝申し上げます。電話応対コンクールは、今回3回目の挑戦で初めて全国大会出場となりました。他県の方々との交流や、競技に直に触れることで大変良い刺激と学びを得ることができました。反面、私にとっては課題が多く残る結果となりました。日々の電話応対においてはどのようなお客様にも寄り添い、状況に応じて意向に沿う提案を行わなければなりません。しかし全国大会では私自身「ユーザータログ販売の坂本」になり切ることができず、お客様へ上手くご提案ができませんでした。「競技」という時間の制約や設定にとらわれて普段から心がけている「今電話をかけてきてくださったお客様のために応対する」という気持ち不足していたように思います。

今回全国大会に出場させていただいたことで、今一度初心に立ち返る良い機会をいただきました。この度は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。

損害保険ジャパン株式会社
長野保険金サービス課
吉田初実さん



この度は全国大会出場のお機会をいただきありがとうございました。6年前から石亀先生を始め沢山の先生方や協会の皆様にご指導頂いたのと改めて「チーム長野」の温かさをかみしめています。

これまでは特別な方の行く舞台という印象だった全国大会。意識が動いたのは昨年の札幌大会で現地応援をしてからです。華やかな舞台上お客様さまに寄り添う選手の本気を目の当たりにし、今年は憧れから一段上がった感情で臨んだ大会でした。「指摘された部分を改善して最幸の応対する」と挑戦したので、表彰の瞬間や私の出場に涙してくれた仲間を思い出すと今も胸が熱くなります。

全国大会は電コンマニアが沢山で刺激的かつ恐怖感もありましたが、前田さん、齋藤さんと共に出場できたことが大変心強かったです。本番の応対では反省点はあると後悔はありません。唯一の心残りとするれば沢山愛あるご指導いただいた先生方や支えて下さった皆様に結果でお返しできなかった事です。

講評の「温かさ」、優勝者の「とことん相手が喜ぶ事を考えた」というワードは実務でも活かせる部分です。坂本さんを卒業しても「電コン」を通して学んだ事を忘れず日々精進致します。ご指導、応援本当にありがとうございました。

全国大会に出場した選手の皆さんから感想文を寄稿いただきました

イワタニ長野株式会社 上田営業所
前田貴子さん



この度の全国大会への出場に際し、ご指導くださった先生方、心より感謝申し上げます。

電話応対コンクールへ出場を重ねることで、正しい敬語の使い方や言葉の選び方はもちろん、お客様の真意を汲み取るためにお客様に寄り添うことの大切さを学ばせていただきました。普段の業務にも直結することでとても勉強になるため、夢中になって取り組みました。その反面、自分の至らなさや自信の無さが応対にも出てしまい、やればやるほどそれを思い知らされるため苦しくもありました。研修では、様々な言葉を準備してもいざとなると咄嗟に出なかつたり、的外れな返答をしたりと、自分の不出来に落ち込み、悩む日々でした。それでも励まし、手厚くご指導くださった先生方には感謝の申し上げようもございません。少ない言葉でも丁寧に伝えようと気持ちを切り替え大会へ臨みました。

吉田さん、齋藤さん、前年度県大会優勝の渡部さんは素晴らしい方々で、今でも思い返しては温かい気持ちになります。

このような貴重な機会をいただきまして、本当にありがとうございました。

株式会社八十二銀行 伊那支店
齋藤将紀さん



この度は、全国大会という光栄な場で貴重な経験をさせていただき、誠にありがとうございました。温かくご指導いただいた講師の先生方をはじめ、協会関係者の皆様、ともに出場された吉田さんと前田さん、参加にあたり多忙な中、快く送り出してくださいました。職場の皆様、会場まで応援に駆けつけてくれた同期に心より感謝申し上げます。

当初は、まさか自分が全国大会に進むとは想像しておらず、出場が決まった瞬間は嬉しさよりも驚きが勝っていたことを今でも鮮明に記憶しています。大会が近づくにつれてプレッシャーも感じておりましたが、たくさんの励ましの言葉をいただき、当日は自信をもって競技に臨むことができました。本番のステージ上では、ここまで支えてくださった方々とともにこの舞台にいるのだと実感いたしました。

たくさんの応援をいただいたにも拘らず、結果で恩返しができず非常に悔しいです。コンクールへの参加を通して、お客さまとの信頼関係は、媒体を問わず日々のコミュニケーションの積み重ねで築かれていくものだということを再度認識できました。今回の経験を日々の業務に最大限活かせるよう努めて参ります。改めて、今回チーム長野の一員として貴重な経験をさせていただき、ありがとうございました。