

2023.10.20 (fri)

第62回 電話対応コンクール 全国大会 札幌開催！
in 札幌文化芸術劇場 hitaru

寄り添う気持ちで、届ける安心と満足をテーマに!!

第62回電話対応コンクール全国大会が10月20日(金)、札幌市の札幌文化芸術劇場 hitaruで開催されました。47都道府県の参加者6,316名より予選を勝ち抜いた57名が競技に参加しました。沖縄県からはSMBC信託銀行の金城 郁子さんと、SMBC信託銀行の真玉橋 祐里子さんが出場しました。

8名の審査委員による厳正な審査の結果、優勝は、**熊本支部代表の橋本 美穂さん(大同生命保険株式会社)**に決定しました。橋本さん、おめでとうございます！

4月より山下社員役お疲れ様！



(左から金城さん、真玉橋さん)

ユーザー食品サービス株式会社
(競技中の金城さん)ユーザー食品サービス株式会社
(競技中の真玉橋さん)

惜しくも沖縄県代表の金城さんと真玉橋さんは、受賞を逃してしまいましたが、丁寧なお客様に満足いただける対応を披露してくれました。金城さん、真玉橋さん沖縄県代表として誇れる対応をどうもありがとうございます。そして、大変お疲れさまでした。

審査委員長 講評

一審査委員長 風見 雅章 氏一



NHK財団ことばコミュニケーションセンター 専門委員

優勝者・準優勝者の共通して言える良かった点は、「声が明るい」こと。これは非常に重要です。そして、届く声でお話しをされていた。しかも語り掛けていた。そして、話の展開が明快であった。質問を重ねながら、相手の本当のニーズを探ることが出来る。話を聴きながら、重ねていく質問で相手の心の中、気づかなかった点を引き出せる。こういった点が素晴らしかった。

一方、課題も散見されました。皆さんは、丁寧に言おう、綺麗な声・ハッキリ言おう、大きな声で言おう、こんなことに比重を置いていた方も多かったのではないかと。それも大切ですが、そればかり先立ってしまうと、すかしたような声、相手にことさらおもねるような声・話し方になってしまう。せっかくお話ししても話し手の心が届かない、型ばかりになってしまう。電話は声だけのコミュニケーションです。**声には温度がある**のです。その温度とは何か、心がこもっているかどうかかなのです。本気になって相手ことを思って会話をしているのか。つまり、寄り添っているかどうかということ。それが、誠実さとか、信頼感に結びつく。つまり、**声というのは、皆さんの心を映し出す**ということ。

経営の神様『松下幸之助さん』が、「ビジネスの出発点はない。それは商売というのは単に物を売ったり買ったりすることではない。心が触れ合う所から本当の商売が出来る。一つ、相手の気持ちを分かろうとする。二つ、相手が何を必要としているかを把握する。三つ、相手が一番分かって欲しいことを知る。」この3つだと仰っている。これを一言で言い現わすと、相手との接点を見出せという事だろうというふうに思います。電話対応はこれがまさに一番重要だと思います。

当日の会場には全国から、1,000人近い応援と関係者が集まり大会を盛り上げてくれました。来年もまたお会いしましょう!!



2023年度 ご参加頂きました皆様、本当にどうもありがとうございました!!

2024年度の電話対応コンクール全国大会開催地は…

高知県

2024年度の電話対応コンクール全国大会は高知県で開催です！
会場は「高知県立県民文化ホール オレンジホール」となります。
2024年度も多くの皆さまのご参加をお待ちしております！
(詳細は、2024年4月よりご案内いたします。)



企業電話対応コンテスト

10月20日の全国大会では、2023年度 第26回企業電話対応コンテストの成績発表が行われました。2023年度は参加事業所数335社の中から、全部門トータルで上位20社を入賞企業とします。会長賞・理事長賞の4企業は、会場での授賞式を行いました。



(電話対応コンテスト全国大会、企業電話対応コンテストの受賞者の皆さま)

企業電話対応コンテストは、あらかじめ用意された課題に取り組む電話対応コンクールとは異なり、業務中の電話対応を客観的に評価し、上位20企業を表彰します。

2023年度は、商業・金融部門64事業所、工業・公益部門44事業所、サービス部門87事業所、コールセンター等電話対応専門部門140事業所からご参加いただきました。

会場で授賞式をおこないました、会長賞・理事長賞を受賞した4企業の皆さま、おめでとうございます！

会長賞	・株式会社SBI証券
理事長賞	・ダイキン工業株式会社 ・クーパービジョン・ジャパン株式会社 ・大和ライフネクスト株式会社