

2020年度全国電話応対コンクール 滋賀県代表選手と指導者インタビュー

選手インタビュー



全国大会 準優勝
みずほ証券株式会社
池田 裕亮氏

◆コンクールに参加されたのは会社からのすすめですか？
自分の意志で出ました。一昨年初めて参加し、全国大会出場をめざしてリベンジしたいという思いで、改めて応対の見直しをしたという気持ちがありました。

◆練習で得られたことはありますか？
改めてお客様の立場に立った応対の重要性に気づきました。お客様が「なぜ、この問合せをされたのか？」を深く考えること、お客様の考えに共感することは、スクリプトを読むだけでは決して伝わらないこと、寄り添いが顧客満足の上昇に繋がると気づけたことが仕事にも役立ち、大きな成果だと思っています。

◆コンクール出場に向けて苦労されたことは何ですか？
練習時間の確保です。コロナ禍で社員の抑留もあり、業務に差し支えない確保の仕方が難しかった。また、自分らしい応対が何かわからなくなった時期もありました。様々な方からのアドバイスはありがたい反面、自分の良さについて混乱し、平凡な応対になっちゃった事が苦労しました。

◆上司や同僚の協力は得られましたか？
非常に多くの協力をいただきました。チャレンジを後押ししてくれた上司や業務のサポートしてくれた同僚、周囲の協力があって、良い結果に繋がったと思います。

◆全国大会の切符を手に入れられた時はどのような気持ちでしたか？
非常に驚きました。だんだん嬉しさがこみあげてきたと記憶しています。

◆全国大会はオンラインでしたが集合形式の県大会の競技との違いはありましたか？
オンラインの良いところはあまり緊張せずに臨めたことです。ただ、「次だ！」と気持ちを整えるのが難しいところでした。でも、オンラインだということでの苦労はありませんでした。

◆全国大会入賞の結果をどのように受け止めていますか？
大変光栄に思っています。受賞の嬉しさもありますが、それ以上に周囲の方々への感謝を感じました。

◆全国大会に出場されて会社での反響はどうでしたか？
社内の様々な方からのお祝いの言葉がありがたかったです。

◆出場されて今までで何か変化はありましたか？
自信ができました。また改めて電話応対の重要性を再認識しました。日々の応対の1本が、お客様にとっては何かがえのない1本であることを改めて認識しました。

◆この経験を今後どのように生かしたいですか？
素晴らしい経験を職場にも還元していきたいです。

◆コンクールに参加された一番のメリットは何ですか？
振り返ることで自分の弱みや強みを再認識できることです。日々の業務で、自己分析をする機会はなかなか無いと思いますので、伸ばす強み、克服する弱みを明確にできると成長に繋がります。

◆そしてぜひ、社内のメンバーだけでなく皆さんも参加してほしいと思っています。

指導者インタビュー



みずほ証券株式会社
楠 誠晃氏

◆公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の電話応対コンクールに何年前から参加されていますか？
4年前から参加しています。副社長が応対品質の向上に力を入れていることもあり参加することにいたしました。

◆どのような方法で出場者を選ばれましたか？
社内ですべてのコンクールを実施しています。

◆会社としてどのようなサポート・応援をされていますか？
選手は、担当トレーナーと二人三脚で練習をする体制を作っています。

◆全国大会に出場される選手へ特別なサポート・応援はされましたか？
東京など、別地域からも電話やテレビ会議システムを使って応援しています。

◆全国大会に初参戦ということもあって、大変盛り上がりました。

◆全国大会まで出場されたことで社内の雰囲気や応対についての意識は変わりましたか？
社内のニュースや、広報誌にも大きく取り上げられ、露出も多かったので、かなり注目されたと思っています。

◆参加されていない企業様に一言
電話応対コンクールをきっかけに、皆が努力し、日々の応対レベルが変わってきているのを感じています。会社全体の応対品質の向上や、社内のモチベーションアップにも繋がることをお伝えしたいです。

◆出場者の意識や行動は変わりましたか？
コンクールに出場した方だけでなく、応援者やサポート側など、携わった全員から「参加してよかった」「普段のお客様との対応にも生かすことができる」という声がたくさん出ています。実務上のお客様のお褒めの言葉も増えており、社内全体に良い影響が波及して、対応力の向上というのが行動に見られています。

◆コロナ禍での初のオンライン開催に對して特別な対応はありましたか？
日々の練習等はすべてオンラインで実施しました。

◆今年も出場を予定されていますか？
もちろん、予定しています。

◆その理由は何ですか？
全国大会に出場したことで、社内コンクールを含め「自分もコンクールに出たい」という前向きな意見が増えるなど、盛り上がりつつあります。

◆今後、参加者が増えると思っています。

◆応対コンクールを活用して会社にどのような変化を望めますか？
お客様に寄り添った応対というのを各自が真剣に考えることができ、自身の応対を見つめ直す絶好の機会だと思っています。

◆応対品質の向上はもちろんです。会社全体の品質向上に繋がっていくと感じていますので、引き続き推進していく事を望んでいます。

選手 インタビュー



全国大会 優秀賞
佐川急便株式会社
守山営業所
熊谷 孝氏

◆昨年コンクールに参加されたのは会社からのすすめですか？
立候補しました。今回で5回目です。

◆練習で得られたことはありますか？
せっかちで、早く話そう早く会話を終わらせようという傾向がありました。お客様の話す内容を意識するようになり、落ち着いて話せるようになったと思います。

◆コンクール出場に向けて苦労されたことは何ですか？
スキル面であれば、言葉遣いが一番難しかったです。自分で調べたり苦労しました。時間や場所などは会社が用意してくれたので苦労は感じませんでした。コロナ禍で今までは全く違う状況であり、聴く人がいないという精神的な面での苦労はありました。

◆上司や同僚の協力は得られましたか？
たくさん協力いただきました。

◆全国大会の切符を手に入れられた時はどのような気持ちでしたか？
目標が全国大会出場だったので、感無量でした。「やり切った」という気持ちで頭が真っ白になりました。目標が叶ったことで、今後さらにモチベーションを上げるのに悩んでいます。

◆全国大会はオンラインでしたが、集合形式の県大会との違いはありましたか？オンラインだからこそ苦労はありましたか？
オンラインだからと変えたことは特にありません。普段と変わらずに取り組みました。

◆全国大会入賞という結果をどのように受け止めていますか？
嬉しき半分、なぜ、入賞できたのかという気持ち半分です。個人的には不完全燃焼でした。想定外の質問に素が出てしまい自分としてはあまり良い対応ではありませんでした。入賞できたことに本當にびっくりしました。

◆全国大会に出場されて会社での反響はどうでしたか？
守山営業所に所属しているのですが、以前所属していた長野県の支店の上司や同僚からもたくさんのお祝いや、言葉をかけてもらったのが嬉しかったです。

◆ご自身が出場されて何か変化はありましたか？
変化は2点あるかと思います。まず落ち着いて話せるようになりました。

◆この経験を今後どのように生かしたいですか？
自分の経験を後進に指導していけるような立場になっていければと思っています。自分の対応が周囲のメンバーの参考にしていただけるようになればと思います。

◆コンクールに参加したほうが良いですか？
周りに良い影響や自分自身の勉強になるのでぜひ、参加したほうが良いと思います。

◆コンクールに参加された一番のメリットは何ですか？
普段の応対を見直す機会になったことです。毎日の業務に追われる中で、電話応対を振り返ることがないで、「この日本語どうだろう？」と見直すきっかけになると思います。

◆コンクールに参加された一番のデメリットは何ですか？
普段の応対を見直す機会になったことです。毎日の業務に追われる中で、電話応対を振り返ることがないで、「この日本語どうだろう？」と見直すきっかけになると思います。

指導者 インタビュー



佐川急便株式会社
守山営業所
西端 祐人氏

◆公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の電話応対コンクールに何年前から参加されていますか？
約20年前から参加しています。

◆どのような方法で出場者を選ばれましたか？
今回は立候補です。声をかけると2名から出たいという言葉がありました。

◆会社としてどのようなサポート・応援をされていますか？
会社として、毎週テーマを決めて取り組みました。例えば、「お客様が一番伝えたいことや、聞きたいことは何なのか？」

◆全国大会に出場される選手へ特別なサポート・応援はされましたか？
選手には、業務の合間など、練習できるタイミングを自分で判断して参加してもらいました。

◆全国大会に出場される選手へ特別なサポート・応援はされましたか？
選手には、業務の合間など、練習できるタイミングを自分で判断して参加してもらいました。

◆出場者の意識や行動は変わりましたか？
自信がついたと思います。

◆今回はコロナ禍で初のオンライン開催でしたが会社として特別な対応はありましたか？
リモート会議が主流になり、会議室が練習場と会議室が重なることが多くなってきたので、ノートパソコンを2台購入しました。

◆今年も出場を予定されていますか？
そうですね。今年も立候補で行いたいと思っています。

◆電話応対コンクールを活用して会社にどのような変化を望まれますか？
AIが普及したところで、人と人との会話がなくなるわけでもなく、今後はお客様のニーズも多種多様になってくるお考えです。

◆参加されていない企業様に一言
参加することで「聴く力」や、「話す力」が身について自信に繋がります。

◆参加されていない企業様に一言
参加することで「聴く力」や、「話す力」が身について自信に繋がります。

コンクールを通して正しい言葉遣いが社内で連鎖しています。