

2022年度 電話応対コンクールのご案内



2022年度電話応対コンクール、全国大会までのスケジュールは以下のとおりです。来月のテレコムフォーラム4月号に問題が発表されますので、楽しみにお待ちください。また、次頁に2021年度電話応対コンクール滋賀県代表者と指導責任者のインタビュー記事を掲載しています。ぜひご覧いただき、次年度ご参加の際に参考にしてください。

■ 2022年度の問題発表

4月1日以降、情報誌テレコム・フォーラム4月号及びユーザ協会滋賀支部ホームページ(URL:<https://www.pi.jtua.or.jp/shiga/>)にて掲載されます。

■ 一次予選会（電話録音(職場に居ながら)方式)

7月19日(火曜日)～8月5日(金曜日) *土・日除く
(エントリー受付期間は、6月27日(月曜日)～7月8日(金曜日)まで)

■ 二次予選会(滋賀地区大会)

北エリア 9月14日(水曜日) 栗東芸術文化会館「さくら 小ホール」
南エリア 9月15日(木曜日) 栗東芸術文化会館「さくら 小ホール」

■ 決勝(滋賀県大会)

10月6日(木曜日) 栗東芸術文化会館「さくら 小ホール」

■ 全国大会

11月18日(金曜日) 山口県 KDDI維新ホール

2021年度 電話対応コンクール 滋賀県代表選手に、お話を伺いました。



滋賀県代表
滋賀銀行 飯田 智也 氏

■昨年電話対応コンクールに参加されたのは会社からのおすすめですか？ご本人の意志ですか？

自分の意志です。前はNTT賞をいただきましたが、同時にもう少しできたんじゃないかという悔しさも残る結果でしたので、それを超えるような良い結果を出したいな、という思いから会社からの募集に自分の意志で申し込みました。

■練習で得られたことはありますか？

一番変わったことは、お客様の言葉をしっかり聞いて電話に出る意識ができたことだと思います。コンクールというのは、もちろんお客様設定がありますが、こういう理由でお客様はお電話をされたんだな、と練習する度に新しく気づきました。お客様の問合せ理由を自分で決めてかかっていたんだと、とても感じました。お客様の話をしっかりと聴き、受け止め、共感していくことで、お客様のニーズをキャッチし、どういった提案ができるかを考えて対応する意識ができたと考えています。

■電話対応コンクール出場に向けて、何が一番苦労された所ですか？

やはり練習をどのように行うかです。今回は中尾先生にたくさんご指導いただきましたが、ご指導がなかったとしたらどう練習ができただろうと今振り返ってみても想像ができず、そこが一番難しかったです。県大会と全国大会のレベルは全く違うものでしたし、そのレベルの違いを受け止めることが大変でした。昨年よりも良い成績を残したいということが主眼で、一つのゴールになってしまっていたと思います。全国のことが全く考えられていなくて、練習の中で自分らしい対応を見失ったり、なかなか上達しない自分に対するいら立ちなど、そういったものを乗り越えていくことが一番大変だったと振り返って思います。

■電話対応に変化があったとご自身で感じることはありましたか？

一番変わったと思うのは、以前にも増してお客様のおっしゃることを復唱して、しっかり確認できるようになった点です。日々の業務では、苦情やお怒りの電話をいただくこともあります。そういう時こそ復唱してしっかりお客様のおっしゃることを聴いて、受け止めて、理解していることを対応の姿勢として見せていく、その上で提案に繋げていくことをしっかりと実践できているかなと思います。

■全国大会のキップを手に入れた時の気持ちはどんなものでしたか？

正直な話、優勝できるとは全く思っていませんでした。昨年以上にやり切ったという手ごたえはありましたが、細かいところのミスもありましたし、驚きでした。

■全国大会で入賞という結果をどのように受けとめていますか？

絶対入賞なんてありえないと思っていたので、「あれ、この番号って何かの間違いかな」と思うぐらい驚きました。全国大会の3分間に向けたくさん練習しましたが、本当に一瞬でその3分が終わってしまったので、できたのか、できなかったのかもわからずでした。手ごたえも何にもなかった中での入賞という結果は、驚きが一番です。本当に苦しかったので結果が出たことについては、間違っていなかった、やってきて良かったと思うことができ、本当に嬉しかったです。

■全国大会に出場されて会社での反響はありましたか？それはどのようなものでしたか？

以前、一緒に仕事をさせていただいていた方から、お祝い電話やメールをいただきましたし、普段一度もお顔を合わせたことがなくて、電話でしか話していない自分よりも立場の上の方からも、「すごいね」とおっしゃっていただいて、お褒めの言葉もいただけて、良い結果を持って帰ってこれた良かったなと感じました。

■この経験を今後どのように活かしたいですか？

普段の電話の対応をより高めていくことはもちろんですが、私どもの会社では電話対応コンクールが基本的に若手が学ぶ場になっています。今後は中堅の方も学べる場だということを広めていけたらと考えています。

■今年も電話対応コンクールがありますが、ご本人含めて会社は参加したほうが良いですか？

これはもちろん参加した方が良いでしょう。自身の参加はプレッシャーもあって気持ちを整えてからにはなりますが、間違いなくスキルアップには繋がると考えてます。参加していくべきと私は思っています。

■電話対応コンクールに参加された、一番のメリットは何ですか？

本当にたくさんの方に気づかせてもらいました。自分の対応を客観的に見れる機会であることが一番のメリットだと思っています。自分一人では絶対に気づけないことも練習していく中で気づくことがありますし、普段の業務の中ではできないブラッシュアップが絶対にできる場だと思っています。

■これからのメンバーに

正直、私自身、参加し始めた最初の頃は、コンクールに対して真剣に向き合えていなかった、そういう節がありました。部署が変わって電話をたくさん受けるようになる中で、「電話うまく出れるね」という周りの一言から、コンクールに真剣に向きあってみようという取り組みましたが、最初は全然ダメでした。じゃあどこがダメなのか、どうしたら良くできるのか、もっとやっばいという気持ちがあっただけで今があります。若手の方も1回受けたらそれで終わりにせず、1回2回で諦めずに突き詰めていくと、普段の業務の中では絶対身につけられないところまで、深くレベルアップできるんじゃないかなと思っていますので、継続していくことの大切さを伝えていきたいです。

2021年度 滋賀県代表選手の 企業指導責任者に、お話を伺いました。



滋賀銀行指導責任者
中村 知代 氏

■電話対応コンクールに何年前から参加されていますか？

もう少し前から参加していたかもしれませんが、私どものシステムの記録として残っておりますのは、平成13年度からです。20年近く参加しています。

■どのような方法で出場者を選ばれましたか？

私どもでは該当地区、滋賀県のユーザ協会様の会員である支店に配属された新入行員につきましては、原則全員が出場しております。と言いますが、コンクールへの取り組みを通じて電話対応スキルを身につけてほしいという意味合いも含め、全員チャレンジをすることにしております。新入行員以外にも、本部、関連会社も含めて出場者を募っております。特に本部、関連会社においては飯田さんのように毎年チャレンジしている者もおりますので、自主性も生かしつつ広く募っております。

■会社全体として取り組んだことはありましたか？

私どもには動画でいろいろな研修教材であったり、そういったものを視聴できるシステムがあります。そこに過去の入賞者、すなわち昨年の飯田さんの電話対応コンクールでの競技の様子も記録したものを残しており、いつでも支店の出場者、もしくは指導者が視聴できる仕組みにしております。去年の飯田さんの対応を一部の研修の中でも実際に視聴してもらいイメージを掴んでもらったり、参考にしたりというような活用もしています。または、電話対応のポイントを社内のイントラネットで全店に配信をして参考にしてもらっています。主にこの2つに取り組んでいます。ニュースを発信することで、練習準備をされる方への意識づけと、刺激になればよいと考えています。またコンクール出場者以外にも「この機会に電話対応を見直しましょう」というメッセージも含めております。

■全国大会まで出場されることで、会社の雰囲気や対応についての意識などは変わられましたか？

会社の雰囲気ということではないですが、部署としては電話対応をしっかりとしようとする意識を高めるきっかけにはなったといえます。また、電話対応コンクールの注目度は社内で高まったとは思いますが。

■出場者の方の意識や行動は変わられたと思いますか？

飯田さんとは席が近いので対応の様子がよく聞こえてきます。日ごろから対応品質は良かったですが、さらにコンクールに出場することで、日を追うごとにお客様の話をしっかりと聴くようにしていることが伝わってきていました。抑揚をつけた話し方もしっかりとできていて、本人も意識していたと思うのですが、周りで聞いていても本当に感じの良い対応で気持ち良かったです。良い対応をする者が近くにいることで、皆が良い影響を受けていると思います。コンクールについては、新入行員もチャレンジしていたのですが、印象の良い話し方をめざそうとする機会になっていたと思います。

■また今年も他の方の出場を予定されていますか？その理由は何ですか？

会社全体としては出る予定です。飯田さんにつながる次の選手を育てていきたいと思っています。繰り返しになりますが、電話対応コンクールは日頃の対応を1年に1度見直す良いチャンスだと思っています。コンクールのために取り組んでいるということではなく、対応をより良くしようとする日々の取り組みがお客様の満足感や安心感につながれば、と思っています。

■電話対応コンクールを活用して会社にどのような変化変革を望まれますか？

こういう時代だからこそ、出場者に寄り添っていく、職場一丸となって応援していくというきっかけになっていると思います。出場者一人が頑張るのではなく周囲も一緒に頑張る、サポートするということが大切だと思っています。たとえ結果につながらなくても、各自が取り組んでいることと、それを応援することが大切だと思っています。今回の飯田さんの入賞は社内に明るいニュースを与えてくれました。本当に良かったと思っています。良い循環につながることを願っています。

■電話対応コンクールに参加されていない企業に対して、参加を呼びかけるとしたら何をお伝えいただけますか？

最近の電話対応コンクールはリアルなお客様に近いなと思っています。もし、コンクールだとセリフを覚えて、演技してというイメージを持たれている方がいらっしゃれば、全く違うものです。電話対応スキルを伸ばす絶好のチャンスだと思います。コンクールに出場することを通じて、お客様が何を求めて連絡をされたのか、ニーズを汲み取る気持ちとそれをどう表現するのかを学べる機会だと思います。メール、チャットといったデジタルツールが中心となる時代だからこそ、『電話』というのはお客様がお困りの状態や必要とされる重大な局面で使われるものだと思います。そういった意味で電話対応スキルの醸成は重要な課題です。毎年良い課題がテーマになっています。コンクールに参加すること、参加者を応援する、サポートすることは大切だといえます。



新入社員研修のご案内

2022年度も商工会議所さまとの共催による新入社員研修を開催します。
開催日、費用が異なりますので内容をご確認のうえ、ご希望の研修をお選びください。

① 主催：近江八幡商工会議所

- ◆日 時： 4月5日(火) 9:30~16:30(1日目) ※レストランでの昼食付
6日(水) 10:00~16:30(2日目) ※お弁当を持参ください。
- ◆場 所： 近江八幡商工会議所2階大ホール
- ◆定 員： 24名程度(申込先着順) 定員になり次第申込受付を終了します。
- ◆参加費： 5,000円(税込) ※一般 6,000円(税込)
- ◆申込締切日： 3月28日(月)

② 主催：彦根商工会議所(オンライン)

- ◆日 時： 4月13日(水)、14日(木)、15日(金) ※いずれかの1日
10:00~15:30
- ◆場 所： 使用ツール(Zoom)
- ◆定 員： 各日20名(申込先着順) 定員になり次第申込受付を終了します。
- ◆参加費： 7,700円(税込) ※一般 15,400円(税込)
- ◆申込締切日： 3月25日(金)

③ 主催：大津商工会議所

- ◆日 時： 4月12日(火) 9:30~16:30(スキル編)
4月14日(木) 9:30~16:30(マナー編)
- ◆場 所： コラボしが21 3階大会議室
- ◆定 員： 50名(申込先着順) 定員になり次第申込受付を終了します。
- ◆参加費： 会員無料

④ 主催：八日市商工会議所

- ◆日 時： 4月13日(水) 13:30~16:30
- ◆場 所： 八日市商工会議所
- ◆定 員： 40名(申込先着順) 定員になり次第申込受付を終了します。
- ◆参加費： 2,000円(税込) ※一般 5,000円(税込)



☆お申込み方法、研修内容等の詳細情報は、ユーザ協会滋賀支部HPでご確認下さい。
ユーザ協会滋賀支部HP <https://www.pi.jtua.or.jp/shiga/>