

電話応対コンクールに参加されると こんなメリットがあります。

電話応対コンクールは、企業の社員の電話応対と応対技能のレベルアップを通じて、顧客満足経営の推進を図るための**人材育成を目的**として毎年実施しています。

昨年度(2021年度)は、全国から7,949名が参加し社会的認知度の高いコンクールで、全国大会優勝者には、総務大臣表彰が授与されます。電話応対コンクールに参加して評価を受けることは、企業の信用・信頼にも結びつきます。参加者は、毎年設定される競技問題に取り組み、電話応対の技能向上を目指します。



電話応対コンクールの流れ

申し込み

- ・4月1日に「競技問題」がユーザ協会のホームページ上で公開されます。
- ・「テレコム・フォーラム 4月号」に競技問題が記載されています。
- ・地区大会の競技問題は、例題の「お客様情報(模擬応対者)の例」1パターンのみで行います。

映像研修

- ・新型コロナウイルス感染防止のため、映像研修方式による事前研修を実施します。
- ・参加者には、テキストを無料で配布しますので、理解しやすく、初めて参加される方も安心です。
- ※映像研修のみの受講も可能です。詳しくは事務局にお問い合わせください。

地区大会

- ・模擬応対者が参加者の職場に電話して、応対内容を録音し後日審査します。
- ・新型コロナウイルス感染防止のため、職場に居ながらにして地区大会に参加できる方式で行います。

・地区大会の審査結果として、申込企業単位に『審査コメント』と『音声収録CD』を申込責任者の方にお送りします。

◆審査コメント(例)

競技者名	事業所名	コメント
Aさん	X株式会社	1)最初の印象(初期応対):早口で間がなく、丁寧に欠ける印象の名乗りです。社名は相手に伝わるよう、丁寧に言いましょう。 2)基本応対スキル:早口で間がない為、相手に伝わりにくい応対です。書き言葉は話し言葉に変えましょう。クッション言葉の使い方を見直しましょう。 3)コミュニケーションスキル:会話のキャッチボールをしながら、応対を進めていますが、投げかけの言葉に丁寧さが欲しいです。 4)情報・サービスの提供:HPを使ったキャンペーンの説明がわかりやすいです。 5)最後の印象:名乗り・配慮の言葉があります。次の予約に繋げる積極的な言葉がけがほしいです。 6)顧客満足評価:全体的に一生懸命さが感じられる応対です。あわてず落ち着いた応対を心がけましょう。
Bさん	X株式会社	1)最初の印象(初期応対):明るい声で笑顔を感じる名乗りです。 2)基本応対スキル:話すスピード・間が良く、聞き取りやすい声の落ち着いた応対です。大事なことを伝える時の表現で自然とわかりやすいです。 3)コミュニケーションスキル:会話のキャッチボールをしながら、スムーズに進めています。説明もわかり易く親切です。 4)情報・サービスの提供:HPを使ったキャンペーンの説明がわかりやすいです。 5)最後の印象:名乗り・配慮の言葉があります。次の予約に繋げる積極的な言葉がけがほしいです。 6)顧客満足評価:終始笑顔を感じ、声の表情も豊かで自然な応対です。

◆音声収録データ



- ・自社参加者の音声データだけでなく、地区大会優秀者の音声データも一緒にCDに収録しお送りします。
- 地区大会優秀者の応対を参考にして、日常の電話応対にお役立てください。

地区大会までの参加も可能です。

- ・地区大会は、電話で模擬応対者と「1対1」で行いますので、人目を気にすることなく参加できます。
- ・「日常業務の都合で島根県大会やスキルアップ研修会に参加できない方」、「人前で電話応対をするのは、ちょっと……と思われる方」、「自社(自分)の電話応対レベルを客観的に評価してみたい方」などは、地区大会までの参加も可能です。
- ・審査は、ユーザ協会契約講師等、複数の専門家(電話応対技能検定 指導者級保持者)が行います。自社の電話応対レベルを客観的に評価してみませんか。

※地区大会までの参加をご希望の場合は、事務局にお問い合わせください。

スキルアップ 研修会

- ・島根県大会への出場権を得られた方(25名程度)を対象に県内2か所(浜田・松江)で集合研修を開催します。
- ・研修講師は、島根県大会審査委員長の石亀美夜子先生を予定しています。また、研修会には、島根県大会の模擬応対者も参加しますので、県大会と同じ環境で研修会を実施します。

島根県大会

- ・10月11日(火)12:30～ 松江市のホテル一畑において公開形式で競技を行います。

全国大会

- ・島根県大会優勝者は、島根県代表選手として全国大会に参加していただきます。
- ・今年の全国大会は、11月18日(金)に山口市の「KDDI維新ホール」で開催される予定です。
- ・島根県大会の準優勝、第三位を研修生として全国大会に派遣します。