１.電話応対コンクールとは

（１）コンクール参加の目的とメリット

◆コンクールの特徴

・自社のレベルを客観的に把握できる
・レベル、モチベーションの向上につながる
・コンクールへの参加で信用・信頼を高める

※自分の目的、目標を持って参加しましょう。

（２）電話応対コンクールへの参加日程

◆コンクールのスケジュールと行動プラン

〇コンクール説明会　　7 月 4 日（木）

⇩

〇地区予選勉強会　（7 月 23 日～8 月 5 日　各地区で開催予定）

■地区予選　8 月 27 日（火）、28 日（水）、29 日（木）
（録音方式　事前にＷｅｂ予約が必要）
⇒　二次審査（録音テープによる二次審査）

⇩

県大会出場者 50 名を選出

■静岡県大会（於：静岡市　あざれあ）　10月 17日（木）

成績上位 2 名が全国大会へ出場

⇩

■全国大会（於：東京都　中野サンプラザ）　11月 22日（金）

２．今年度のコンクール問題について

テーマ

「聴く力と伝える力で信頼アップ」

今年度の問題のねらい

会社にかかってくる電話には、他の社員に取り次ぐ場合も多く、その取り次ぎ方次第でお客様が受ける印象は良くも悪くもなります。

今年度は、電話の取り次ぎにおいて、お客様が指名した人が不在の場合の電話応対をテーマとします。

お客様が指名した人が不在の場合は、お客様の用件を聴き取り、伝言するために必要な情報を把握し、お客様に安心していただけるように応対をします。不在の人に伝言する場合は、その内容が正確に伝わるように、分かりやすく、簡潔なものにする必要があります。この伝言により、不在の人はその後のお客様応対を円滑に行うことができ、お客様満足の向上につながります。

今年度の電話応対コンクール問題では、あなたは取引先のお客様から不在の担当者を指名する急ぎの電話を受けます。お客様は、担当者へメールを送ったが返信がないため、不安になって電話してきたという設定です。担当者が不在であることをお客様にお伝えした上で、お客様の用件を把握し、不在の担当者の携帯電話に電話をかけ、お客様の用件を伝えてください。

お客様の言葉に耳を傾け、自然な言葉のキャッチボールを通じて、お客様に満足していただける応対を目指すとともに、用件を簡潔にまとめ、正確に伝えることをトレーニングして競技に臨んでください。

今年度の電話応対コンクール問題を日常の電話応対にお役立ていただけることを期待しています。

■今年度の問題のポイント

①お客様が指名した担当者の状況を把握し適切な応対を行う
②お客様からの電話の目的を把握し、必要な内容を聴き取る
③伝言内容を簡潔にまとめ、正確に伝える

状況設定

会 社 名：株式会社 サンプラザ企画 営業部
応対日時：2019年11月22日（金）午後2時
応対時間は、留守番電話への録音時間を含めて「3分以内」です。
応対者（競技者）：中野 純（なかの じゅん）社員（男女は特定しておりません）
お客様（模擬応対者）：「案件一覧」に記載企業のお客様

問 題

あなたは、㈱サンプラザ企画で営業を担当している中野 純社員です。お客様が指名した担当者は、あいにく不在です。お客様は、午後1時にメールを送ったが返信がないため、不安になって電話をしてきたとのことです。お客様の用件を聴き、不在の担当者へ連絡してください。電話の相手は「案件一覧」に記載されている企業のお客様です。

また、あなたがお客様の要件を伝えるために、不在の担当者の携帯電話にかけたら留守番電話になっていたという設定です。伝えたい内容をメッセージとして録音してください。

株式会社 サンプラザ企画の情報

会社所在地	東京都港区港南1-9-1	**営業時間**	午前９時～午後６時（月～金）
電話番号	03-3740-9401	**E-mail**	user@jtua.or.jp
ＵＲＬ	http://www.jtua.or.jp	**従業員数**	30名
業務内容	イベント企画・セールスプロモーション	**企業理念**	新しい価値の創造

営業部担当座席のレイアウト及び午後２時現在の状況

〈注意事項〉

1.あなたは、電話をかけてくるお客様と面識がありません。
2.あなたは、社員の携帯電話番号を知っています。
3.お客様は、不在の担当者の携帯電話番号を知りません。
4.不在の担当者は、お客様の電話番号を知っています。
5.不在の担当者は、外出先で会社のメールを見ることができますが、商談中のためメールを見ていない設定です。

案件一覧

担当者	お客様	案件内容	2019.11.22現在
荒川 真吾	両国デパート 企画課長 三鷹 真（みたかまこと） 	案件名	「江戸切子展」の集客用チラシの作成 （開 催 日：2020年1月24日（金）～1月26日（日）） 納品予定：2019年12月10日（火）
		作成枚数	10,000枚
		日程等	11月21日（木）デザインの修正依頼受領済み 11月26日（火）修正原稿提出予定
上野 務	アイティ電機 営業課長 立川 真澄（たちかわ ますみ） 	案件名	「ＲＰＡ（アールピーエー）」の導入事例集（冊子）の作成 納品予定：2020年2月3日（月）
		作成部数	5,000部
		日程等	ＲＰＡ導入企業への取材日程 ・ウェブ工業（東京都千代田区） 日時：11月25日（月）午前10時～午前11時 場所：本社ビル広報室 ・モバイル商会（東京都中央区） 取材日程回答待ち（取材申し込み済み）
渋谷 香	デジタル電工 営業課長 町田 英美（まちだ ひでみ） 	案件名	「商品展示会」の企画・運営 開催日：2019年12月20日（金） 場　所：東都ホール
		日程等	11月25日（月）会場の下見 午後１時～午後２時　東都ホール 11月26日（火）商品の展示方法の打ち合わせ 午後１時～午後２時 デジタル電工　１Ｆ会議室

※営業部では多くの案件を扱っており、『案件一覧システム』で共有しています。
ここでは、コンクール問題で扱う３件だけを記載しているという設定です。

お客様情報　（模擬応対者）の例

お客様名	両国デパート 企画課長　三鷹 真（男女の特定はしません）
お問合わせ内容	・「江戸切子展」の集客用チラシの作成を注文しているが、作成枚数を増やしたい。 ・10,000枚注文しているが、チラシの設置場所が増えたため、2,000枚追加したい。 ・既に契約済みのため、追加分について再度、稟議にかける必要がある。 ・11月26日（火）から出張するため、追加分の見積書を11月25日（月）午前中までに欲しい。

※2019年11月22日に行う電話応対コンクール全国大会で出題されるお客様情報は、「案件一覧」のいずれかになります。
また、「案件一覧」に記載した情報の中で網掛け部分（　　）以外は、競技者によって変わります。
なお、上記「お客様情報（模擬応対者）の例」の「お問合わせ内容」は、全国大会では使用しません。

応対スクリプト

模擬応対者（お客様）	応対者（中野　純　社員）
	（電話のベルが鳴る） 1「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
2「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」	3「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
4「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」	5「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
6「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」	7「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」 （終　話）
8「メッセージをどうぞ」	不在の担当者へ電話をかける。 9「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」 （終　話）

※応対者の第一声から計測して留守番電話の終話までの時間を3分以内とします。
留守番電話の録音時間が30秒を超えた時点で通話は切断され競技が終了します。

〈注意事項〉
1.文中の会社名、電話番号、内容等は、すべて架空のものです。
2.問題にない情報やサービスを付加した場合、その内容は評価の対象になりません。

※模擬応対者の方へ及び審査委員の方への文書は、協会ホームページに掲載しています。

3. 模擬応対について

※「2019 年度電話応対コンクール模擬応対者の方へ」より抜粋

■模擬応対例（競技者の問いに合わせて簡潔に答えてください。このとおりに答えるということではありません。）

（１） 指名した人が「不在」と言われた場合 **「そうですか、メールを送ったのですが返事がないので電話しました」**と困った様子が伝わるようにコメントしてください。

（２）用件を聞かれた場合「お問合せ内容」の１行目に記載の内容を言ってください。

（３）「その内容はメールに書いていますか」と聞かれた場合 、「はい」と答えてください。

（４）「担当者から電話させていただいてもよろしいですか」と聞かれた場合、「はい」と答えてください。

■模擬応対者の応対について

（９）競技者との応対の終話は、競技の運営上、競技者から切ることにします。

（10）競技者との応対が終了した後、競技者から再度電話がありますので、「メッセージをどうぞ」と言ってください。

（11）留守番電話の録音時間は 30 秒です。30 秒を超えた時点で受話器を置いて下さい。その時点で競技終了です。

４. 会話の流れをイメージする

「今年の問題のポイント」を掘り下げる

①お客様が指名した担当者の状況を把握して適切な応対を行う
②お客様からの電話の目的を把握し、必要な内容を聴き取る
③伝言内容を簡潔にまとめ、正確に伝える

電話応対の３ポイント

①正確に
（用件をしっかり聴く、メモを取る、復唱確認）
②感じよく
（肯定的に、丁寧な言葉遣い、明るい音声表現）
③迅速に（お待たせしない応対を考える）

■満足度の高い、不在応対とは？

■印象の良い留守番メッセージとは？

伝言は、分かりやすく、簡潔に、正確に伝える！

＜留守番メッセージの基本＞
①伝える用件を事前にまとめる
②会社名と自分の名前を名乗る
③相手を確認する
④簡潔に要領よく話す
⑤大切な用件は再度念を押す
⑥再度自分の名前を名乗り、丁寧に受話器を置く
※同じ部のスタッフ宛のメッセージですので、状況に合わせたメッセージを考えましょう。

「会話の流れ」に沿って、応対の内容を考えてみよう！

〈初期応対・最初の印象〉
●第一声の名乗り～　／相手を確認　／名指し人を確認

↓

〈不在応対〉　名指し人のスケジュールを確認し、名指し人不在の旨を伝える

・取り次げないときは、お詫びの言葉を添える
（クッション言葉「あいにく」「申し訳ございませんが…」）

・不在の理由と帰社予定時刻を伝え、相手の意向をたずねる
例「只今外出しております。午後 3 時には戻って参りますが、いかがいたしましょう。」
「只今席をはずしております。もどりましたら、お電話いたしましょうか。」等

↓

〈用件を伺う＞（聴く、訊く）　→メモを取る
伝言を頼まれたら、用件の確認と内容の復唱を行う。

相手への配慮や心配りのある応対を工夫する

↓

〈クロージング・最後の印象＞
名乗り・挨拶

終話

↓

＜留守番メッセージの吹込み＞　30 秒以内

※別紙の応対用練習シートを使って、応対練習をしてみましょう。

５．電話応対コンクール審査基準について

以下の６項目で審査します。合計点は、100 点です。

競技者の応対は、模擬応対者との応対と留守番電話への録音に分かれますが、全体を通して審査してください。

⑴最初の印象（初期応対）5 点

第一声から本題に入るまでの印象をチェックする。

・社名等の名乗り、挨拶、取り次ぎ方、相手もしくは用件の確認等、電話の初期応対全体

⑵基本応対スキル 20 点

語調、語感、間、言葉遣い等、自然な話し方であるかどうかをチェックする。

・声の大きさ、話すスピード、自然な抑揚、声の表情、声柄、間、発声、発音、歯切れのよさ、敬語、 応対用語、相づち、口癖、場にあった表現の工夫等

⑶コミュニケーションスキル 20 点

傾聴力、共感力、手際、機転、説明の仕方等コミュニケーションスキルをチェックする。

・要点の把握、聴きとる力、訊きだす力、説明力、処理の仕方、手際の良さ等

⑷情報・サービスの提供 20 点

確かな情報、業務知識を持って、情報やサービスをお客様へ提供できたかをチェックする。

・情報提供力、業務知識、信頼性、企業アピール力、自然なセールストーク等

⑸最後の印象 5 点

電話の最後（クロージング）、余韻効果をチェックする。

・終わりの挨拶、名乗り、大事なことの繰り返し、受話器の扱い、切った後に残る余韻、会社へのイメー ジ等

⑹全体評価 30 点

お客様の立場に立って、応対全体を通して満足できる応対であったかを評価する。 例えば

・今後もこの会社と取り引きしたいと思うか
・安心して用件の取り次ぎを任せたいと思ったか
・一生懸命さやお客様に寄り添う気持ちが伝わったか
・「応対スキル」以外で全体として温かみのある感じの良い応対であったか

６．効果的なトレーニングの仕方

●聞き取りやすい声を作る

●「より自然な応対」を目指す

・会話の流れをロールプレイングで繰り返し練習する
（すぐにはスクリプトを作成しない）

・会話には「話し言葉」を使う
（話し言葉・書き言葉）

・自然なテンポ・「間」を身につける

・録音して応対を聴いてみる

７. まとめ・質疑応答

≪参考資料≫　　『聞き取りやすい声（通る声）をつくる』

（１）腹式呼吸をマスターする

・椅子に浅く腰掛けて、背筋を伸ばし、顎をやや引き、両肩、両腕の力をぬいて、手は軽くひざの上におきます。
・口を軽く閉じて、鼻から静かに空気を吸い込み、吐くときは口を開けて息を吐きます。その方法で、「鼻から吸い、一旦とめて、口から吐く」を繰り返します。
・鼻から吸って、口から吐く。だんだん吸う時間を短くし、吐く時間を長くする。
吐く時、口を小さくつぼめて、「フー」といいながら、出来るだけ長く息を伸ばす。
・体を楽にして、「アー」と声を、息が続くまで出し続ける。

(2) 母音（あ・い・う・え・お）をはっきり発音する

「あ⇒え⇒い⇒う⇒お」

「あ」・・・口を大きく開けてください。人差し指と中指 2 本が縦に重ねてやっと入るぐらいが目安です。舌は自然に下げ、唇は丸めません。
「え」・・・「あ」の口の構えから、あごを閉じてきて唇を左右にやや引きます。舌は「あ」のときより前に持ちあげる感じです。
「い」・・・さらにあごを閉じてほとんど開きません。唇は横に引きます。舌はジ―という音になる手前まで持ち上げます。
「う」・・・「い」の口の構えからさらにあごを閉じ、唇を中央に引き寄せます。ひょっとこのように突き出さず、見たところ平らになります。舌は後ろの部分を盛り上げる感じです。
「お」・・・「う」よりあごを開き、唇を少し丸めます。舌は「う」の時よりやや奥へ引き込む気持ちで、「あ」より後ろへ持ち上げる感じです。