

2021 電話応対コンクール説明会



講師

(公財)日本電信電話ユーザ協会 契約講師

石亀 美夜子

(合同会社石亀美夜子オフィス)

I 電話対応コンクールとは

- ・コンクール参加の目的とメリット
- ・電話対応コンクール参加のための参考資料

II 今年度のコンクール問題について

- ・今年度の問題についての解説
- ・問い合わせをするお客様をイメージしてみよう
- ・「訊く力」と「提案する力」を鍛える
- ・会話の流れをイメージする・ロールプレイング
- ・コンクール審査基準について

III 伝わる話し方の基本

- ・はっきり話す(口の開け方・滑舌トレーニング)
- ・敬語上手になろう！

I . 電話対応コンクールとは

コンクール参加の目的とメリット

- ・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
(ユーザ協会ホームページより)

☆自分の目的、目標を持って参加しましょう！

電話対応コンクール参加のための参考資料

- ・今年度のコンクール問題
- ・模擬対応者に対する依頼文
- ・審査委員に対する依頼文
- ・今年度の審査基準
- ・よくある質問

Ⅱ. 今年度のコンクール問題について

【問題解説】 **テーマ** 「チャンスを活かして、お客様の信頼をつかむ」

今年度の問題のねらい

あなたは、ハウスクリーニングサービスを提供している会社の営業担当として、お客様からのお問い合わせの電話に対応します。お客様のお問い合わせ内容をよく把握し、不明点が解消するように説明をしてください。

会社では、2021年度の重点取り組みとして、「新規お客様の獲得」「リピーターの拡大」「お客様満足の向上」に取り組んでいます。

また、社内の販売促進施策としてセールスコンテストを実施し、会社の業績向上を目指しています。

- 問題のポイント
- ①わかりやすく説明する。
 - ②提案に必要な情報を収集する。
 - ③お客様に喜んでいただける提案をする

状況設定

会社名：株式会社ユーザークリーン 札幌営業所

応対日時名：2021年11月2日（火）午後2時 応対時間は「3分以内」です。

応対者（競技者）名：北島 純（きたじま 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）：電話でお問い合わせをしてきたお客様

問題

あなたは（株）ユーザークリーン札幌営業所で営業を担当している北島 純社員です。お客様からお問い合わせの電話を受けますので、適切な説明を行ってください。また会社の業績向上を目指して、お客様に喜んでいただける提案を行ってください。

株式会社ユーザークリーン 札幌営業所の情報

会社所在地	北海道札幌市中央区大通西14丁目7番地	営業時間	午前9時～午後8時（年中無休）
電話番号	フリーダイヤル 0120-20-6660（札幌市内限定のフリーダイヤル）		
URL	https://www.jtua.or.jp	E-mail	user@jtua.or.jp
企業理念	安心・安全・快適な暮らしを支える価値あるサービスをお届けする	従業員数	25名
業務内容	エアコン、キッチン、浴室等のハウスクリーニング事業	営業エリア	札幌市内

ホーム

サービス・料金

ご注文の流れ

お客様の声

お問い合わせ

よくあるご質問



<株式会社ユーザークリーンのサービスについて>

日ごろのお掃除から、分解クリーニングなどの専門清掃まで、汚れの状態に合わせた洗剤や機材を使用し、お客様のご要望に合わせたプロのお掃除をご提供いたします。また、弊社では万全の新型コロナウイルスの感染防止対策により、安心と安全なサービスをお届けしてまいります。

■個別メニュー

メニュー	内容	目安金額（税込） 所要時間
 エアコン	エアコン内部に潜むカビやホコリを高圧洗浄ですみずみまできれいに掃除 ・主な掃除箇所：エアコン本体、アルミフィン、ファン、外装パネル、フィルター	11,000円 約2時間
 キッチン	コンロの焦げ付きやシンク、蛇口の水アカなどの頑固な汚れも丁寧に除去 ・主な掃除箇所：ガス台またはIH、シンク、蛇口	16,500円 約2時間
 レンジフード	分解洗浄しファンやフィルターなど細かい部品に付いたしつこい油污れもしっかり掃除 ・主な掃除箇所：外装カバー、本体内部、ファン、フィルター	16,500円 約2時間
 浴室	湿気によるカビや水アカ、皮脂汚れ、石鹸カスなど、それぞれの汚れに合った洗剤、方法で掃除 ・主な掃除箇所：浴槽、天井、照明、蛇口、シャワー	16,500円 約2時間
 洗面所	化粧品、整髪料などのしつこい固形の汚れや、カビ、水アカが付きやすい洗面台など、それぞれの汚れの種類・素材に適した洗剤、方法で掃除 ・主な掃除箇所：照明、鏡、洗面ボウル、蛇口	8,800円 約1時間
 フローリング	汚れやキズが付きやすいフローリングの汚れを床の素材に合わせた専用の洗剤ですっきり洗浄しワックスで保護 ・主な掃除箇所：フローリング	12帖：13,200円 約2時間半 10帖：11,000円 約2時間 8帖：8,800円 約1時間

■セットメニュー

内容	所要時間	割引金額
エアコンの洗浄 2台セット	約3時間	個別メニューの金額の合計から5,000円引き
キッチン+レンジフード 2か所セット	約3時間	
浴室+洗面所 2か所セット	約2時間半	
2部屋以上のフローリング	2時間半～3時間半	狭い方のお部屋の金額を50%割引

■オプションメニュー

内容	目安金額（税込）	所要時間
エアコンの室外機（据え置き型）の洗浄	4,400円	約1時間
防カビ・抗菌コート（浴室）	3,300円	約1時間
ソファクリーニング（3人掛け以内）（天然皮革の素材は対象外）	5,500円	約1時間

※オプションメニュー単体での注文はできません。

ご注文の流れ

①お見積りのお申込み(無料)

ホームページからお申込みください。担当者より折り返しご連絡します。

また、お電話でも受け付けております。

②お見積りのための訪問

スタッフが訪問してお見積りをさせていただきます。所要時間は1時間以内です。

訪問日はお客様のご要望を承り決定します。

③お申込み

お見積り内容にご承諾いただきましたら作業日時を設定します。

④作業開始

ご承諾いただいた内容でお掃除作業を行います。

⑤お支払いについて

作業完了後ご確認いただいた上で、次のいずれかの方法でお支払いをお願いします。

- 現金
- クレジットカード
- 銀行振込

よくあるご質問

Q. メールでのお見積りはできますか？

A

概算金額のご案内は可能ですが、お見積りは、スタッフが清掃先の現場にお伺いし、汚れ具合や素材の状態等を確認して、正確なお見積りを提出しています。

Q. 見積り後、お掃除を断っても大丈夫ですか？

A

現場を見てお見積りをしますので、この内容をご検討いただいた上、ご承諾前であれば、キャンセルすることも可能です。

Q. プロのお掃除はどのように違うのですか？

A

レンジフードやエアコンなど分解できるものは、できる限り分解して細部まで洗浄し、頑固な汚れ専用の機材を使って徹底的に洗浄します。また、洗剤も一般に市販されているものとは違う、業務用の特殊な洗剤を使用しますので仕上がりも違います。

よくあるご質問

Q. どんな洗剤を使用するのですか？

A

検査とテストを繰り返した安全性の高い洗剤を使用しています。落ちにくい汚れには強い洗剤を使用することもあります、人体には影響がありませんのでご安心ください。

Q. サービスの不備や事故があった場合には、補償をしてもらえますか？

A

安全第一を心掛けて作業を行っておりますが、万一、作業中にそのようなことが起こった場合、弊社では保険に加入しておりますのでご安心ください。最後まで責任をもって対応させていただきます。

Q. サービスの前に用意しておくことはありますか？

A

高価な商品、貴重品などはあらかじめ保管、移動をお願いします。

Q. スタッフは何名で来ますか？

A

通常1名でお伺いする場合がございます。日程や作業内容により2名以上でお伺いする場合があります。

Q. 前回と同じ方をお願いすることができますか？

A

ご要望に応じて可能な限り前回と同じスタッフが担当します。

Q. 駐車場がないのですが大丈夫ですか？

A

お客様の敷地内に軽自動車（ワンボックスタイプ 高さ185cm前後、幅150cm前後）の駐車スペースがない場合は、近隣のコインパーキングを利用させていただきます。その際の駐車料金は、サービス料金に追加してご請求させていただきます。

掲 示 板

2021年度重点取り組み

- 新規お客様の獲得
- リピーターの拡大
- お客様満足の向上

セールスコンテストのお知らせ

11月1日～12月25日の期間に
セールスコンテストを開催します。
積極的なプラスアルファの提案を
お願いします。

対象

- 1.セットメニューの受注件数
- 2.オプションメニューの受注件数

10月のMVP

〇〇課 〇〇さん

お客様から
感謝のお言葉を
いただきました。

〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
〇〇〇〇〇〇〇〇

※隣ユーザークリーン 札幌営業所内に設置

2021年度重点取り組み

- 新規お客様の獲得
- リピーターの拡大
- お客様満足の向上

セールスコンテストのお知らせ

- 11月1日～12月25日の期間に
セールスコンテストを開催します。
積極的なプラスアルファの提案をお願いします。
- 対象 1.セットメニューの受注件数
2.オプションメニューの受注件数

注意事項

1. 競技時間は3分以内です。
2. 競技時間は、競技者の第一声から始め、終話（競技者が受話器を置いた時点）までを測定します。
3. 電話対応は、かけ手であるお客様から電話を切るのが基本ですが、時間計測の関係上競技者から切ることとします。
4. お客様はホームページを見て電話をかけてきましたが、「よくあるご質問」は見えていないという設定です。
5. お問い合わせ内容は、この問題の(株)ユーザークリーン ホームページに記載された内容 についての質問です。
6. 模擬対応者の発言を聴き、この問題に記載された内容に基づき対応してください
7. 文中の会社名、サービス内容等は、すべて架空のものです。
8. お客様情報は各大会（予選会・県大会）でそれぞれ設定します。

お客様情報例（模擬対応者）の例

氏名	日高 葵(ひだか あおい)
最初の質問	メールでのお見積りはできますか
追加の質問	掃除に来る前に用意しておくことはありますか
問い合わせの理由	リビングのエアコン内部の汚れ、効きがわるい
家の情報	2LDK、エアコン2 台(リビング、寝室) 戸建て、屋外に室外機(据え置き設置)

問い合わせをするお客様(模擬対応者)について

お客様(以下、模擬対応者とする)は、ハウスクリーニングサービスを利用したいと考えています。

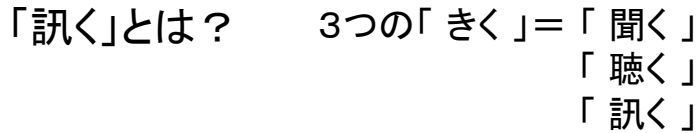
(株)ユーザークリーンのホームページを見ましたが、サービス内容に不明な点があることから問い合わせの電話をしました。

■電話をしたのは、11月2日(火) 午後2時という設定です。

模擬対応者の対応について (「2021年度電話対応コンクール模擬対応者の方へ」からの抜粋)

- (1)競技者の質問に対して、各大会で設定された【お客様情報】に基づき、自然な話し方で対応をしてください。
- (2)【お客様情報】の「最初の質問」、「追加の質問」に従って質問してください。
- (3)それ以降については、競技者の対応に応じて【お客様情報】の内容に基づき応対してください。
- (4)競技者からの質問が、【お客様情報】の内容に該当しない場合は、「わかりません。」などと回答してください。
- (5)競技者の提案内容が、【お客様情報】の内容に合致しない場合は、【お客様情報】の内容に基づき、必要な情報を伝えてください。
- (6)模擬対応者としての最後のコメントは、「検討して、また電話します。」と言ってください。
- (7)自分が話しやすい言葉を使ってください。ただし「～ですが。」「～ですけれども。」などの文節止めは、相手が次にくる言葉を待ってしまい、不自然な間があくことがありますので避けてください。
- (8)基本的には声のスピード、トーンなど競技者全員に同じ話し方で対応することとします。ただし、競技者の話し方や内容に応じて、自分自身が感じた印象に従ってトーン(抑揚)を変えてもかまいません。
- (9)明瞭で聞き取りやすい言葉で話してください。
- (10)競技時間が3分を超えると減点となることを考慮の上対応してください。(競技時間は、競技者の第一声から始め、終話(競技者が受話器を置いた)時点までを測定します。)
- (11)競技者の発言内容を理解できない場合を除いて、【お客様情報】の「最初の質問」「追加の質問」以外の質問をしないでください。
- (12)競技者の言葉が出なかった場合は、ゆっくり2～3呼吸待って、適切な相づちを打つか、前のセリフ(模擬対応者の)を繰り返してください。
- (13)競技者との対応の終話は、競技の運営上、競技者から切ることになります。

テーマ



「訊く」=尋ねること。相手との距離を近づける上でとても大切です。

上手に訊きたい4つのポイント

- 何のために訊くのか、その目的をはっきりさせる
- 短い言葉で簡潔に訊く
- 大切だと思ふ話を深く掘り下げて訊く
オープンクエスチョン／クローズドクエスチョン
- 相づち、復唱を入れる（繰り返し・言い換え）

- ## 上手に訊きたい4つのポイント
- 何のために訊くのか、その目的をはっきりさせる
 - 短い言葉で簡潔に訊く
 - 大切だと思ふ話を深く掘り下げて訊く
オープンクエスチョン／クローズドクエスチョン
 - 相づち、復唱を入れる（繰り返し・言い換え）



- 相手の事情、状況、ニーズを読み取る
- 情報を取捨選択して“分かりやすさ”を追求する
1件 2結 3詳細
- 相手の視点に立って、伝わる説明を心がける

会話の流れをイメージする



会話の流れに沿って、「3分の対応内容」を考えてみよう！

お客様から問い合わせの電話がかかってくるのは、11月2日(火)午後2時という設定です。

模擬対応者(お客様) 日高 葵様の例	対応者(あなた) (株)ユーザークリーン 北島純社員
	1. 電話のベルが鳴る 「……………」 好印象の第一声 挨拶・名乗り
2. (ハウスクリーニングを考えているのですが、) 「メールでの見積りはできますか」 (最初の質問)	
	3. 「……………」 ・問い合わせ内容の復唱、お礼 ・「最初の質問」に対する説明
4. 「……………」	
	5. 「……………」 ・質問の背景を訊きだす ・お客様にとって判断材料になる情報 等
6. 「……………」	
	7. 「……………」 ・追加の質問を訊きだす
8. 「掃除の前に用意しておくことはありますか」 (追加の質問)	
	9. 「……………」 ・「追加の質問」に対する説明 ・お客様のニーズに合った、メリットのある提案等
10. 「検討して、また電話します。」	
	11. 「……………」 ・クロージング 名乗り、終わりの挨拶、次につながる余韻 効果 等 終話 ※競技者から電話を切る

※「追加の質問」「提案」の位置は、会話の流れによって変わってきます。

<対応例> 日高葵様のケースで想定される対応を聞いてみましょう。
(但し、模範解答ではありません。)

スクリプト(シナリオ)作成上の注意点

1. 応対内容をすぐに文章にしない

- 応対に必要な情報を箇条書きにする。
- 模擬応対(相手役)を誰かに頼み、最初は会話の流れを箇条書きのメモを使い、アドリブで声に出して応対してみる。
- アドリブの練習を繰り返し、ある程度応対内容が固まってきたら、それを録音し文字に起こします。
(勿論、文字化する必要のない方は、スクリプトなしで練習しましょう。)

2. 話し言葉を使う

電話応対では、瞬時に消える音声を使うので、「話し言葉」が向いています。一回で相手に伝わる言葉を選び、応対をしよう。

- 書き言葉…文字を使う、記録性がある、何度も読み返し確認できる。
- 話し言葉…音声を使う、伝えた瞬時に消えてしまう、伝え手と受け手がリアルタイムでつながっている。

◆ 次の言葉を話し言葉に直してください。

「こちらの書類に記入してご送付ください」▶▶ 「〇〇〇〇〇〇」

「弊社のホームページに掲載しております」▶▶ 「〇〇〇〇〇〇」

3. 短いセンテンスで話す

「1センテンス=1エレメント(情報)」を意識する。
1センテンスにいくつもの情報が入ると内容が伝わりにくくなる。

例文

「私は鈴木花子と申しまして、静岡市の生まれで、今は東京に住んでいますが、静岡が時々恋しくなることがあります」 **(長い1センテンスの例)**



「私は鈴木花子と申します。静岡市の生まれです。今は東京に住んでいます。静岡が時々恋しくなることがあります」
(短い1センテンスを意識した例 センテンスは4つ)

4. 「間(ま)」(ポーズ)の大切さ

●「間^ま」の取り方で意味が変わる。

なぜ、「間」が重要なのか。同じ言葉の配列でも、どこで切るかによって意味が変わります。「意味のまとまり」で話すことが大切です。

◆意味のまとまりで区切る

……何通りの意味があるか考えてみましょう……

「私は父と母について話した」

●「間^ま」が果たす役割

◆聞いたことを理解する「間」

◆「間」の後の言葉を際立たせる「間」

……どちらが正確に伝わりますか？……

「申し込みの締め切りは5月10日です。」

「申し込みの締め切りは、5月10日です。」

2021年度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。

(1)最初の印象(初期対応)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、電話の初期対応全体

(2)基本対応スキル 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

(3)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

(4)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

(5)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

(6)全体評価 30 点

審査項目の(1)～(5)の評価が高いにもかかわらず、トータルとして良い印象を受けない対応があります。反対に、(1)～(5)の評価には問題があっても、好感の持てる対応もあります。それは、そこに(1)～(5)の評価とは別に、何か心を捉える満足感があるからです。電話対応全体から感じられる人間的な温かさや、一言に表れる思いやり、心くばりなどを、0点から30点の範囲で審査委員の裁量で加点してください。

- 例えば
- ・説明の仕方が要領よく、わかりやすかった。
 - ・お客様から、必要な情報を上手に訊きだした。
 - ・お客様に喜んでいただける提案であった。
 - ・お客様から信頼を得られるような一言があった。
 - ・今後もこの会社と取り引きしたいと思った。
 - ・全体として温かみがあり、感じの良い対応であった。

Ⅲ. 伝わる話し方の基本

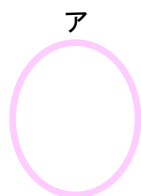
1. はっきり話す

(1) 口の開け方・滑舌トレーニング

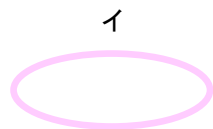
話の内容を正確に伝えるために、まず、発声・発音からトレーニングしましょう。

- 共通語の母音は「ア・イ・ウ・エ・オ」の5つ
- 明瞭に発音するためには、母音を正確に発音する

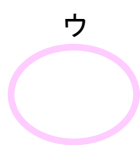
口の開け方



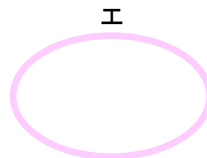
指2本縦に入る位



横に開く



軽くすぼめる



縦にも横にも広げる



うずらの卵1を
口の中に入れる

口の体操

ア エ イ ウ エ オ ア オ

カ ケ キ ク ケ コ カ コ

サ セ シ ス セ ソ サ ソ

タ テ チ ツ テ ト タ ト

ナ ネ ニ ヌ ネ ノ ナ ノ

ハ ヘ ヒ フ ヘ ホ ハ ホ

マ メ ミ ム メ モ マ モ

ヤ エ イ ユ エ ヨ ヤ ヨ

ラ レ リ ル レ ロ ラ ロ

ワ エ イ ウ エ ヲ ワ ヲ

ガ ゲ ギ グ ゲ ゴ ガ ゴ

ガ[゜] ゲ[゜] ギ[゜] グ[゜] ゲ[゜] ゴ[゜] ガ[゜] ゴ[゜]
(鼻濁音)

◆ 早口ことば (はじめゆっくり⇒だんだん速く)

「お綾や母親にお謝り」

「新進シャンソン歌手の新春シャンソンショー」

「北国の知人たちからホタテとポテトがたて続けに届いた」

「青巻紙赤巻紙黄巻紙」

「泥だらけのラクダの体」

2. 敬語上手になろう！

(1) 敬語の種類と使い方

- 相手への敬意・距離感を表す。
- 「自分側」と「相手側」を区別する意識を持つ
 - 「相手」の動作などを示すもの → 尊敬語化
 - 「自分」に関するもの → 謙譲語化

尊敬語	「いらっしゃる・おっしゃる」型 * 相手または相手側の人物、行為、物事などについて、相手を立てて述べる。	例 「お客様がいらっしゃいます。」
謙譲語Ⅰ	「伺う・申しあげる」型 * 自分がへりくだることで相手への敬意を表す	例 「私が伺います。」
謙譲語Ⅱ (丁重語)	「参る・申す」型 * 自分側の行為、物事などを相手に対して丁重に述べる。	例 「(お客様の乗る)バスが参りました。」
丁寧語	「です」「ます」型 * 相手に対して丁寧に述べる。	例 「そちらに行きます。」
美化語	「お酒・お料理」型 * 物事を丁寧に上品に美化して述べる。	例 「お茶」「お菓子」

◆ 尊敬語と謙譲語の種類

尊敬語(相手が・・)	基本形	謙譲語(私が・・・)
いらっしゃる (おいでになる)	いる	おる
見られる、ご覧になる	見る	拝見する
お聞きになる	聞く	伺う、承る
おっしゃる	言う	申す、申し上げる
なさる	する	いたす
いらっしゃる	行く、来る	参る、伺う
ご存じ	知る	存じる(モノ) 存じ上げる(ヒト)
会われる、お会いになる	会う	お目にかかる、お会いする
お受けになる	もらう	いただく
くださる	与える	(あげる)差し上げる

(2) 心配りの感じられる言葉づかい

人に何かを頼む時、お願いする時、断る時など、“クッション言葉”を活用すると、ソフトでやさしい言い方になります。

●相手の希望に添えない時

「申し訳ございませんが・・・」 「あいにくではございますが・・・」

●何かをお願いするとき

「恐れ入りますが・・・」 「お手数をおかけしますが・・・」

「失礼ですが・・・」 「もしよろしければ・・・」 「お差し支えなければ・・・」

「大変勝手を申して、恐縮ですが・・・」

①依頼するとき ……「**恐れ入りますが**、もう一度おっしゃっていただけますか」

②了承を得るとき ……「**よろしければ**、こちらからご連絡させていただきます」

③尋ねるとき ……「**お差し支えなければ**、お名前を教えてくださいいただけますか」

④迷惑をかけるとき ……「**申し訳ございませんが**、もう一度お越しいただけますか」

以上