

2022 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

- コンクール問題の解説と対策
- お客様(模擬対応者)をイメージしよう!
- 対応の流れの作成ポイント
- 審査基準

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)
- 話し言葉を使う
- 短いセンテンスで話す
- お客様と良い関係づくりの言葉遣い

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 Q&A

Ⅱ. 今年度のコンクール問題について

1. コンクール問題の解説と対策

テーマ 「聴く力、伝える力を磨き、対応力アップ」

今年度の問題のねらい

今年の問題では、2つの電話対応を行います。

- 外出中の担当者を指名する電話を受ける(取り次ぎ)
- 外出中の担当者へ連絡を取り、用件を伝えます。その際担当者から問い合わせを受ける

➡ 取り次ぎの電話対応での「用件の聴き取り方」、担当者への「分りやすい伝え方」などをトレーニングして、「お客様に満足していただける対応」「社内の人との的確な対応」を目指して競技に臨んでください。

- 問題のポイント
- ①お客様からの用件の聴き取りは正確に
 - ②伝言は簡潔に、分かりやすく
 - ③社内の人との対応は迅速に

状況設定

会社名 : 株式会社ユーザートラベル 山口支店

対応日時 : 2022年11月18日(金)13時30分

対応者(競技者)名 : 吉田 和希(よしだ かずき)社員 (男女は特定しておりません)

お客様(模擬対応者): 電話をかけてきたお客様

株式会社ユーザートラベル 山口支店の情報

会社所在地	山口県山口市熊野町4-5	営業時間	9時~18時 定休日(土曜日、日曜日、祝日)
電話番号	フリーダイヤル 0120-20-6660	E-mail	user@jtua.or.jp
URL	https://www.jtua.or.jp	従業員数	30名
業務内容	旅行業、会議・研修・各種催事の企画運営	企業理念	人々の出会いを創造し、豊かな社会づくりに貢献する

問題

あなたは(株)ユーザートラベル 山口支店で営業を担当している吉田 和希 社員です。電話をかけてきたお客様が指名した担当者は外出中です。急ぎの用件とのことですので、外出中の担当者にすぐに連絡し用件を伝えてください。その際に外出中の担当者から問い合わせを受けますので対応してください。

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、営業担当全員の携帯電話番号を知っています。
3. ユーザートラベルでは、お客様に担当者の携帯電話番号は伝えないことになっています。
4. 外出中の担当者の問い合わせは、「営業担当のスケジュール表」「予定イベント一覧」に記載された内容についてです。
5. 競技時間は、外出中の担当者の対応を含めて3分以内です。競技者の第一声からはじめ、競技者が受話器を置いた時点までを測定します。
6. 文中の会社名、電話番号などは、すべて架空のものです。

お客様情報(模擬対応者)の例

お客様	お客様名	(株)アクセス商事 総務課長 鈴木真澄 様 TEL 090-7002-2551
	指名の担当者	木戸 真 係長
	お客様の用件	来週実施する社員研修に、社長が急遽参加することになったので、社長講話の時間をどこかで設けたい。対処策について月曜日に打ち合わせをしたいので、都合を教えてください。
外出中の担当者	問い合わせ内容	別件だが、山口県ミステリーツアーの参加希望者が2名いるので、今の申し込み状況を教えてください。

2022年度電話対応コンクール予選会のお客様情報として使用します。

2. お客様(模擬対応者)をイメージしよう！

■今年の問題の模擬対応者について

模擬対応者は、**お客様役**と外出中の**担当者役**(役職者を含む)の2役を実施します。

役割のイメージ

あなた(模擬対応者)は、(株)ユーザートラベルのお客様です。急ぎの用件があり(株)ユーザートラベルに電話しましたが、指名した担当者が外出中なので、伝言を依頼してください。電話をしたのは、11月18日(金)13時30分という設定です。終話後、今度は吉田和希社員からの電話を、外出中の担当者として電話を受け、伝言を聴いてください。その際に訊きたいことがあるのでその内容を問い合わせてください。

模擬対応者の対応について

(「2022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) お客様として対応が終了した後、外出中の担当者として「はい、〇〇です」と競技者からの電話を受け、お客様からの伝言を聴いてください。また、【お客様情報】に基づき問い合わせを行ってください。
- (4) 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してください。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。
- (6) 問題上の設定や競技者の発言内容が理解できない場合を除いて、質問をしないでください。
- (8) 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。競技時間の計測は、競技者の第一声からはじめ、終話(競技者が受話器を置いた時点)までです。**最初の対応が終わってから、外出中の担当者として対応するまでの時間も含まれます。**
- (9) 外出中の担当者としての対応は、競技者のタイミングではじめ、**終話は競技者から切ります。**

3. 3分間の対応の流れ

では、実際に会話の流れを考えてみましょう！

(株)ユーザートラベル山口支店 営業担当のスケジュールとイベントの予定はそれぞれの一覧表を参照して、応対してください。

(株)ユーザートラベル 山口支店 営業担当 11月18日 13時30分現在

課長 大内 昌 (おおうち あきら)	外出 モシケン工業 様 → トレンド商会 様	(直帰予定)
係長 木戸 真 (きど まこと)	外出 14:00～17:00 トップ建設 様	(17:40 帰社予定)
伊藤 悠 (いとう ゆう)	外出 14:00～17:00 トップ建設 様	(17:40 帰社予定)
宇野 正美 (うの まさみ)	出張 ツアー企画のための現地視察	(直帰予定)
高杉 忍 (たかすぎ しのぶ)	外出 モシケン工業 様 → トレンド商会 様	(直帰予定)
中原 未来 (なかはら みらい)	出張 ツアー企画のための現地視察	(直帰予定)

あなたです

吉田 和希 (よしだ かずき)	在席 社内業務	
--------------------	---------	--

※営業担当のスケジュール表から抜粋
スケジュール表は社内システムで共有していますが、外出先からは見ることはできません。

営業担当のスケジュール表

11月18日 13時30分現在

担当者	18 金	19 土	20 日	21 月	22 火	23 水	24 木	25 金
課長 大内 昌 (おおうち あきら)	外出 14:00～15:00 モシケン工業様への 提案 (展示会参加ツアー) 16:00～18:00 トレンド商会様への 提案 (社員研修) ※直帰予定			10:00～11:00 もしもし専門学校様 への提案 (修学旅行) 14:00～17:00 販売会議 (web)	16:00～17:00 デンコン警備様 事例発表会 応援ツアー手配状況 の報告		在宅勤務	
係長 木戸 真 (きど まこと)	外出 14:00～17:00 トップ建設様への 提案 (施設見学ツアー) ※17:40帰社予定			16:00～17:00 ユウキョウ企画との 打合せ (アクセス商事様 社員研修の件)	15:00～17:00 デジタル物産様 創立10周年記念 クルージングツアー の視察	出張 株アクセス商事様 社員研修立会		
伊藤 悠 (いとう ゆう)	外出 14:00～17:00 トップ建設様への 提案 (施設見学ツアー) ※17:40帰社予定				16:00～17:00 デンコン警備様 事例発表会 応援ツアー手配状況 の報告		在宅勤務	
宇野 正美 (うの まさみ)	出張			10:00～11:00 もしもし専門学校様 への提案 (修学旅行)	14:00～15:00 キャリア観光バス との打合せ (山口県歴史探訪 ツアーの件)		在宅勤務	
高杉 忍 (たかすぎ しのぶ)	外出 14:00～15:00 モシケン工業様への 提案 (展示会参加ツアー) 16:00～18:00 トレンド商会様への 提案 (社員研修) ※直帰予定			在宅勤務	15:00～17:00 デジタル物産様 創立10周年記念 クルージングツアー の視察		10:00～12:00 山口ミナト商船との 打合せ (デジタル物産様 クルージングツアー の件)	
中原 未来 (なかはら みらい)	出張			13:00～15:00 オーロラ観賞ツアー 説明会立会	在宅勤務		16:00～17:00 ハイブリッド交通 との打合せ (山口県ミステリー ツアーの件)	出張 山口県ミステリー ツアー添乗
吉田 和希 (よしだ かずき) あなたです。	在席 社内業務			在宅勤務			16:00～17:00 JTUA 企画様への 提案 (社員表彰式)	

※営業担当のスケジュール表に記載された時間には、移動時間を含んでいません。移動時間は、一律片道40分とします。

※緑字で「販売会議」「打合せ」と記載がある予定は社内での実施、それ以外は外出です。

※営業担当のスケジュール表は、社内システムで共有していますが、外出先から見ることはできません。

予定イベント一覧

11月18日 13時30分現在

	イベント名 / 催行日	募集締切日	定員(名)	残数(名)	協力会社 (業務の一部の委託先)	担当者
個社向け	(株)アクセス商事様 社員研修 (カリキュラム企画・旅行手配) 11月24日(木)~25日(金)	募集無	-	-	(株)ユウキョウ企画 山口市山台2-1 TEL 083-934-3593	木戸 真
	デジタル物産株様 創立10周年記念 クルージングツアー 12月2日(金)	募集無	-	-	(株)山口ミナト商船 山口市港2-1 TEL 083-934-3593	高杉 忍
	(株)デンコン警備様 事例発表会応援ツアー 1月20日(金)	11月30日 (水)	300	50		伊藤 悠
一般向け	オーロラ観賞ツアー説明会 (オーロラに関心のある方向けの説明会) 11月21日(月)	11月17日 (木) 締切済	30	2名キャンセル有 11/18まで追加可能	維新会館 山口市札幌2-1 TEL 083-934-3593	中原 未来
	山口県ミステリーツアー① (行先は、事前にはお知らせしない) 11月25日(金)~26日(土)	11月16日 (水) 締切済	30	3名キャンセル有 11/18まで追加可能	(株)ハイブリッド交通 山口市宮城2-2 TEL 083-934-3593	中原 未来

	イベント名 / 催行日	募集締切日	定員(名)	残数(名)	協力会社 (業務の一部の委託先)	担当者
一般向け	山口県ミステリーツアー② (行先は、事前にはお知らせしない) 12月10日(土)~11日(日)	12月1日 (木)	30	5	(株)ハイブリッド交通 山口市宮城2-2 TEL 083-934-3593	中原 未来
	山口県歴史探訪ツアー① (厳流島、秋吉台展望台、 萩城下町、萩・明倫学舎) 11月27日(日)	11月21日 (月)	30	2	キャリア観光バス(株) 山口市長野2-3 TEL 083-934-3593	宇野 正美
	山口県歴史探訪ツアー② (瑠璃光寺五重塔、防府天満宮、 柳井白壁の町並み、錦帯橋) 12月11日(日)	12月5日 (月)	30	5	キャリア観光バス(株) 山口市長野2-3 TEL 083-934-3593	宇野 正美
	山口県絶景巡りツアー (道の駅北浦街道豊北、角島大橋、 元乃隅神社) 12月18日(日)	12月12日 (月)	30	10	キャリア観光バス(株) 山口市長野2-3 TEL 083-934-3593	吉田 和希

※予定イベント一覧は、社内システムで共有していますが、外出先から見ることはできません。
※問題の設定を簡略化するため協力会社の電話番号は同じ番号としています。また、住所は架空のものです。

■お客様情報例を使って、対応の流れを考えてみましょう！

前半

電話を受ける

現在:11月18日13時30分

(株)アクセス商事の総務課長 鈴木 真澄 様 から木戸 真 係長宛の電話が入る

●相手が名指した人が不在の場合はどうする？

不在の理由、帰社の予定かどうか 帰社の場合は予定時刻を伝え、相手の意向をたずねます。

指名の担当者(木戸 真 係長)のスケジュール

14時～17時 トップ建設様へ出かけている → 17:40に帰社予定

予定イベント一覧からの抜粋

(株)アクセス商事 様 → カリキュラムの企画・旅行の手配
社員研修 11月24日(木)～25日(金)

後半

電話をかける (担当者に用件を伝える・問い合わせを受ける)

- 吉田社員が木戸係長へ電話をかける



- 木戸係長へアクセス商事 鈴木様からの用件を伝える

- ・誰からの電話か
- ・電話を受けた日時
- ・簡潔に、明瞭に
- ・メモが取りやすいように



- 木戸係長から別件で、問い合わせを受ける

問い合わせには、予定イベント一覧をチェックして答える

山口県ミステリーツアーは、① ②がある

①は、11月16日に締め切り済みだが、3名キャンセルがあり、本日迄追加可能である

②は、12月1日締め切りで定員30名のところ5名の残数がある



対応の際のヒント

電話対応の3つのポイント

- 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**（お待たせしない対応を考える）

■満足度の高い不在対応

- すぐに回答することができる。お待たせしない
- 取り次げないときには、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」
- 肯定的な表現で状況の説明ができ、提案ができる
✕ 「担当の者がおりませんので、分かりません」
○ 「あいにく担当の者は席をはずしております。戻りましたら、こちらからお電話を差し上げましょうか」
- お客様の電話の目的やニーズを聞き出すことができる
- 気持ちに共感してくれる
（例：急いでいる、困っている 等）
- 一方的でない。誠実で信頼できそう。安心して伝言を頼めそう

■印象の良い伝言のしかた

『伝言は、簡潔に、分かりやすく、正確に伝える！』

- 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る

■具体的な会話の流れをイメージすると…

前半

初期対応・最初の印象

- 第一声の名乗り～ / 相手を確認 / 名指し人を確認
例 「アクセス商事の鈴木です。木戸係長はいらっしゃいますか？」



不在対応

- 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。〇時には戻って参りますが、如何いたしましょう。」
「本日は出張しております、明日〇時には出社の予定でございます。
お急ぎでしょうか。」等



用件を伺う

- 伝言を頼まれたら、用件の確認と内容の復唱を行う メモを取る
- 相手への配慮や心配りのある対応を工夫する



クロージング・最後の印象

- 終わりの挨拶、名乗り、余韻効果のある言葉の声掛け

後半

(外出中の担当者へ電話をかける) 「ルルル」→「はい、木戸です。」

- 名乗り / 相手を確認 / 相手の都合の確認

用件を伝える

- お客様からの用件を要領よく、簡潔に伝える
- 不明点は無いかの確認

別件の問い合わせを受ける

- 担当者の問い合わせ内容を正確に聴き取り、社内システムを使い、迅速に問い合わせに答える

クロージング

- 終わりの挨拶、担当者への気遣いの言葉 等 (終話)
※競技者から電話を切る

スクリプト(シナリオ)作成上の注意

- 対応内容をすぐに文章化しないで、対応に必要な情報を箇条書きにします。
- 模擬対応(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対応してみます。
- アドリブの練習を繰り返し、ある程度対応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。)

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応対があります。反対に、(1)~(5)の評価には問題があっても、好感の持てる応対もあります。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。電話応対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

- ・要領よくお客様から、必要な情報を上手に聞きだしたか
- ・重要な点を確認するなどお客様に安心していただいたか
- ・伝言内容を正確にわかりやすく伝えられたか
- ・外出中の担当者の状況を踏まえた対応ができたか
- ・社外の方と社内の方に対する応対方法の使い分けができていたか
- ・全体として温かみがあり、感じの良い応対であったか

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

★鏡を使って、自分で口の構えをチェックしてください。



「ア」…縦に口を大きく開け、あくびをするような形です

「イ」…あごを閉じて、にっこり笑い、唇を左右にしっかり引きます

「ウ」…「イ」の口の構えからさらにあごを閉じ、唇を中央に引き寄せ、やさしく前に突き出します

「エ」…唇を左右にやや引きます

「オ」…唇を少し丸めます

口の体操

ア エ イ ウ エ オ ア オ	ハ ヘ ヒ フ ヘ ホ ハ ホ
カ ケ キ ク ケ コ カ コ	マ メ ミ ム メ モ マ モ
サ セ シ ス セ ソ サ ソ	ヤ エ イ ユ エ ヨ ヤ ヨ
タ テ チ ツ テ ト タ ト	ラ レ リ ル レ ロ ラ ロ
ナ ネ ニ ヌ ネ ノ ナ ノ	ワ エ イ ウ エ ヲ ワ ヲ

◆ 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. 話しことばを使う

電話対応では、瞬時に消える音声を使うので、「話しことば」が向いています。一回で相手に伝わる言葉を選び、対応をしよう。

- **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」

▶▶ 「こちらの書類に書いてお送りください」

「弊社のホームページに掲載しております」

▶▶ 「私どものホームページに掲載しております」

「私どものホームページでご覧いただけます」

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. お客様と良い関係を築くための言葉遣い

① 敬語は相手への敬意・距離感を表す。

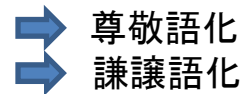
- 丁寧な口調で、尊敬語・謙譲語・丁寧語が自然に使える

② 敬語のチェックポイント

- 丁寧な言葉づかいが基本
- 尊敬語と謙譲語を間違えると逆効果

「相手」の動作などを示すもの

「自分」に関するもの



③ 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. 依頼する時 ……「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ませんか」
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」