

全国の約6300人が出場した日本電信電話ユーザ協会主催のコンクールで、57人が頂点を競った全国大会に出場。優秀賞は、優勝、準優勝に次ぐ18人に贈られた。建設システム(富士市)勤務。39歳。

「コンクールを振り返って。入社当時、電話対応する専門部署に配属され、研修の一環で挑戦が始まった。その後も毎年エントリーして、県大会で入賞することはあった。全国大会まで進んだのは初めて。トップバッターだったので緊張した

電話対応コンクール全国大会で  
優秀賞に輝いた

もちづき 望月 優花さん

(富士宮市)

この人



が、これまでの積み重ねが結果になったようにうれしい」

「コンクールはさまざまな状況での対応を3分間で実践する形で行われる。今年は食事の宅

配サービスを提供する会社を想定し、問い合わせを受けたり相手に提案したりする内容だった。過去の出題内容を調べて、社内の仲間にお客さまの役をしてもらうなど対策をとった」

「一日頃、電話の対応で心がけていることは、

「顔が見えない分、最初の声

している。社内では指導する立場にもなっていて、お手本になれるよう引き締めている」

「取り組みをどのように生かしていくか。

「入社当初は電話の対応が苦手だった。電話を取るのが怖くとも感じていたが、相手の気持ちに寄り添うことで喜びが得られるようになった。電話をかけてくる人は、何らかの疑問や不安を抱えている。電話を切る時にお互い笑顔でいられるようなやりとりを大事にしたい」

(富士支局・宮城徹)