

「電話対応リモート審査会(予選)」・「電話対応コンクール」の概要と流れ

	内容	対象者	場所	時間	方法
電話対応リモート審査会(実践研修)	事前映像研修	鳥取県内にお住まいの方	会社等	約60分	YouTube配信
	リモート審査会	鳥取県内の企業にお勤めの方		約5分	
電話対応コンクール	県大会サポート研修	原則、予選通過者	現地or会社等からリモート参加	2時間程度	集合&リモート
	鳥取県大会	予選通過者	ホテルニューオータニ鳥取	半日	集合
	全国大会	鳥取県大会優勝者	福岡シンフォニーホール(福岡市)	2泊	集合

■電話対応コンクールの流れ

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。
- ・3月末頃にお届けする「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。
- ・今年の競技問題は、**例題の1パターンのみ**で行います。

事前映像研修(出前研修)

- ・映像(リモート方式)による事前研修を実施します。※初めて参加される事業所様には出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、初めての方も安心です。
- ※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。

リモート審査会

- ・模擬対応者が参加者の職場に電話して、対応内容を録音し後日審査します。
- ・職場に居ながらにしてリモート審査に参加できる方式で行います。
- ・リモート審査の審査結果は、参加者個人ごとに『審査コメント』と『音声収録CD』を申込責任者にお送りします。(通常5,500円/1人→無料)

◆審査コメント(一部の例)

電話対応コンクール鳥取県予選審査票		
審査項目及び配点		審査員3名による項目毎の合計点数
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	・社名等の名乗り、挨拶、相手もしくは用件の確認等、電話の初期対応全般	XX
②基本対応スキル 20点 語調・語感・間・言葉遣い等の音声表現力をチェック	・声の大きさ、話すスピード、間、発声、発音、歯切れのよさ、声の表情、敬語、応対用語、相づち、口癖、馴れ馴れしさ等	XX
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	・要点把握、傾聴力、訊きだす力、説明力、処理の仕方、手際の良さ等	XX
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に提供できたかをチェック	・情報提供力、業務知識、企業アピール力、自然なセールストーク等	XX
⑤最後の印象 5点 電話の最後(クロージング)をチェック	・終わりの挨拶、担当者の名乗り、受話器の扱い、会社に対するイメージ貢献度、最後の印象を含めた全般等	XX
⑥顧客満足度評価(CS) 30点 営業力や説明力などの部分のスキル評価に留まらず、電話応対全体を通してのお客様満足度をチェック	・目的達成度、丁寧な対応、感謝の気持ち、信頼性、好感度等	XX
<総評>		
【最初の印象】第一声は、明るいトーンで丁寧にあいさつと名乗りができています。お礼の後、「保存できる期間の確認ですね」ときちんと用件の復唱確認ができています。また、問い合わせに対する適切な回答ができています。お客様の問い合わせに対して、保存期間は伝えていますが、解凍方法も伝えるとさらに親切な案内になります。次につながるスムーズな流れで会話ができています。		
【基本対応スキル】聞き取りやすい自然な抑揚、テンポ、表情で会話ができています。		
【コミュニケーションスキル】今回の利用用途を自然に聞き出し、お客様のニーズをきちんと把握しています。お客様の話に対して「すてきなおもてなしをお考え中だと思います」などの共感の言葉がありました。お客様と積極的にコミュニケーションを図ろうとする姿勢が感じられます。		
【情報サービスの提供】HPをご覧いただける状況が確認しています。お客様のペースに配慮しながら、理解が深まる説明ができています。急な予定変更にも対応できるように、化粧箱入りのギフトセットの案内ができています。		
【最後の印象】あいさつが丁寧で、余韻の残るクロージングです。		
【全体の印象】ややタイムオーバーです。用途の聞き出し方を工夫し、話し方に緩急をつけると、3分以内に収まります。会話を通じて得た情報でニーズを把握し、お客様にとって最適な商品のお勧めができています。		
審査員3名による総合計(100点×3名)		XXX
時間超過による減点 (3分超過後は15秒毎に審査員1名につき-1点)		X
総合評価		X

◆音声収録データ



- ・自社参加者の音声データをCDに収録しお送りします。
- ・日常の電話応対にお役立てください。

以下のような方には、リモート審査会(予選)までの参加を推奨いたします。

- ・日常業務の都合により県大会やサポート研修への参加が難しい方。
 - ・人前で電話応対を行うことに不安を感じる方
 - ・自社(自身)の電話応対レベルを客観的に評価したい方
- 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)が担当いたします。

また、審査コメントは電話応対診断内容と同様の形式で提供し、通常5,500円の費用がかかるところ、予選会参加者には無料でご提供いたします。本予選会では、電話応対レベルを客観的に評価し、参加者自身の気づきやスキル向上に役立てていただくことを目的としております。

ここまでが実践研修です。(以下、予選通過され県大会参加希望者のみ)

サポート研修

- ・鳥取県大会への出場権を得られた予選通過者を対象とし、自身のスキルアップを目的として講師より1人1人を対象にアドバイスを行います。
- ・研修講師は、中国管内の大会審査員経験講師を予定しています。

鳥取県大会

- ・9月30日(水)午後から鳥取市の「ホテルニューオータニ鳥取」において公開形式で競技を行います。(※優勝者~5位まで賞品を準備しております。また、初めて参加される方の中から優秀な方へは新人賞を準備しております。)
- ・大会模様は、CDに収録し後日お送りします。

全国大会

- ・鳥取県大会優勝者は、全国大会に参加していただきます。
- ・2026年度の電話対応コンクール全国大会は、福岡市(福岡シンフォニーホール)を予定しています。