

第24回 企業電話対応コンテスト成績発表

コロナ禍で「電話対応」の重要性が再認識されています。
 日常の1本の電話にどう対応するかで測られる対応品質。

予告なしにかかってくる電話にどう対応したかで、企業の対応品質を評価する
 2021年度「第24回企業電話対応コンテスト」の上位入賞企業の発表、表彰が行われました。



会長賞
 ダイキン工業株式会社
 サービス本部長
 円垣内 薫氏

理事長賞
 損害保険ジャパン株式会社
 北東北保険金サービス部
 盛岡保険金サービス課
 主任
 古澤 綾子氏



理事長賞
 小林製薬株式会社
 信頼性保証本部
 お客様相談室
 室長
 中島 賢治氏

理事長賞
 株式会社健康家族
 常務取締役
 藤 裕子氏

企業電話対応コンテストは、ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客さま」となって参加企業に予告なしに電話をかけ、その際の電話対応様様を録音し、5人の専門家が客観的に数値化。業種別に評価をし、上位20企業を表彰する大会です。

いつかかってくるか分からない1本の電話対応が審査の対象となるので、誰が電話を受けてもきちんと受け答えができるように、個々のスタッフの能力を底上げし、企業全体の電話対応品質を向上させることが高い評価へとつながります。

企業電話対応コンテストの審査は「最初の印象」「基本対応スキル」「コミュニケーションスキル」「情報・サービスの提供」「最後の印象」の5つの審査項目70点に「全体評価」30点を加えた100点満点で評価され、エントリー部門*ごとに順位や改善のアドバイスなどを記載した診断書が参加企業にフィードバックされます。この診断をもとに、研修内容の見直しや、評価点の低かった項目を重点的に取り組むなど、電話対応教育の具体的な指針へと活用することが可能となります。

会長賞

ダイキン工業株式会社

理事長賞

損害保険ジャパン株式会社
 小林製薬株式会社
 株式会社健康家族

優秀賞

株式会社SBI証券	大和ライフネクスト株式会社
アイペット損害保険株式会社	MSD株式会社
キャノンカスタマーサポート株式会社	アサヒグループ食品株式会社
飯田信用金庫	クーパービジョン・ジャパン株式会社
株式会社ディック学園	日本生命保険相互会社
ほけんの窓口グループ株式会社	アクサ損害保険株式会社
日米商事株式会社	株式会社三井住友銀行
大同生命保険株式会社	株式会社 I - n e

※参加事業所数 309 事業所

【内訳】 商業・金融部門 63 事業所
 工業・公益部門 37 事業所
 サービス部門 79 事業所
 コールセンター等電話対応専門部門 130 事業所

ゴールドランク企業

3年以上連続して会長賞または理事長賞の受賞企業

ダイキン工業株式会社

第24回(2021年度) 会長賞
 第23回(2019年度) 会長賞
 第22回(2018年度) 会長賞

シルバーランク企業

3年以上連続して優秀賞以上の受賞企業

損害保険ジャパン株式会社
 第24回(2021年度) 理事長賞
 第23回(2019年度) 優秀賞
 第22回(2018年度) 理事長賞

飯田信用金庫
 第24回(2021年度) 優秀賞
 第23回(2019年度) 優秀賞
 第22回(2018年度) 優秀賞

株式会社SBI証券
 第24回(2021年度) 優秀賞
 第23回(2019年度) 理事長賞
 第22回(2018年度) 理事長賞

クーパービジョン・ジャパン株式会社
 第24回(2021年度) 優秀賞
 第23回(2019年度) 理事長賞
 第22回(2018年度) 優秀賞

大和ライフネクスト株式会社
 第24回(2021年度) 優秀賞
 第23回(2019年度) 優秀賞
 第22回(2018年度) 理事長賞

株式会社三井住友銀行
 第24回(2021年度) 優秀賞
 第23回(2019年度) 優秀賞
 第22回(2018年度) 優秀賞

MSD株式会社
 第24回(2021年度) 優秀賞
 第23回(2019年度) 優秀賞
 第22回(2018年度) 優秀賞

コンテストの実施イメージ

- 1. スタッフが架電**
 7月下旬から、専門スタッフが仮のお客さまとなって、申込みされた企業に電話をかけます。
- 2. 電話に出た方が対応**
 電話を受けた方はコンテストの電話とは知らずに通常の電話対応をします。
- 3. 仮のお客さまとして会話**
 専門スタッフは事前にホームページなどを参考にして、対応内容を準備し、それに基づき会話をします。
- 4. 専門家が審査**
 録音した対応内容を、専門家が審査し、審査結果及び改善のアドバイスを報告書にしてフィードバックします。

ユーザ協会 C50001 検索



会長賞・理事長賞受賞企業のご紹介



理事長賞

小林製薬株式会社 カウンセリング対応推進の努力が 高い評価につながる

メンバー一人ひとりの日々のがんばりが、受賞につながったものと感じています。毎年コンテスト参加は、自社の対応が「他のコンタクトセンターと比べてどうか」を知る、貴重な機会です。またフィードバックされる報告書は、弊社では「当たり前」と思っていたことが、お客さまにどう受け止められるのかを、理解することができます。弊社ではここ3年ほど、聞かれたことだけに答えるのではなく、こちらからも積極的に質問してお困りごとを聞き出し、ご事情に応じた提案や情報提供を行う「カウンセリング対応」を推進しています。当初はとまどいや不安の声もありましたが、一丸となって工夫を重ね進んでまいりました。今回の高いご評価は、その努力が要因の一つになったとも考えております。



(写真左より) 信頼性保証本部 お客様相談室 室長 中島 賢治氏、お客様対応2グループ長 池永 昌治氏、お客様対応2グループ 統括スーパーバイザー 佐藤 友香氏



会社概要

会社名: 小林製薬株式会社
設立: 1919年(大正8年)8月22日
本社所在地: 大阪府大阪市中央区道修町4-4-10 KDX小林道修町ビル

代表取締役社長: 小林 章浩

資本金: 34億5,000万円
事業内容: 医薬品、医薬部外品、芳香剤、衛生材料などの製造販売
URL: <https://www.kobayashi.co.jp/>



理事長賞

株式会社健康家族 コンテスト参加後の勉強会を継続して 念願の上位受賞

22年間、参加を続けてきたコンテストで、この度高い評価をいただいたことをスタッフ一同大変嬉しく思っています。お客さまに信頼いただける電話対応品質は、社内の教育だけでは不十分です。毎年、コンテストに参加させていただき、その後は報告書を基にした勉強会を行っています。そうした取り組みは、お客さまに寄り添った温かい対応や提案力など、スタッフ一人ひとりのスキル向上に大変役立っています。近年ではお客さまから「誰が出てもしっかり対応ですね」というお褒めの言葉をいただくことも多くなり、やりがいやモチベーションの向上にもつながっています。お客さまの健康づくりをお手伝いするパートナーとして、今後もさらなるCS経営に努めていきたいと思っております。



(写真左より) ロイヤルカスタマサポート部 統括部長 柚木 ちえみ氏、常務取締役 藤 裕子氏



会社概要

会社名: 株式会社健康家族
設立: 1976年(昭和51年)1月25日
本社所在地: 鹿児島県鹿児島市平之町10-2

代表取締役社長: 藤 朋子

資本金: 5,000万円
事業内容: 食品・健康補助食品の全国通信販売
URL: <https://www.kenkoukazoku.co.jp/>

第24回企業電話対応コンテストの 「会長賞受賞企業の対応模様」を公開!

会長賞を受賞したダイキン工業株式会社様の対応模様(音声)をユーザ協会のホームページで公開しています。優秀企業の対応の実例を学び、電話対応の品質向上にぜひご活用ください。

URL: <https://www.jtua.or.jp/education/contest/>



ダイキン工業株式会社

毎年の高い評価で高まる社内の存在感 他部署からの研修講師依頼も増加

会長賞受賞、ゴールドランク継続に、喜びを噛みしめています。空調機や給湯器など生活に欠かせない製品を取り扱っている弊社にとって、24時間365日の有人対応は必須であり、コロナ禍でのクラスターによるセンター休止はあってはならないことです。そのためセンターへの出勤者数を減らし密を避ける一方、サービス拠点などに臨時のセンターを設けて一体運用するなど、さまざまな工夫を重ねてまいりました。そうした苦勞、チャレンジの中での受賞に、一層嬉しさを感じます。毎年いただく高い評価で、センター全体のモチベーションも上がり、お客さまアンケートでも2021年は過去最高のご評価をいただきました。また他部署からの研修講師依頼も増え、社内での存在感の高まりも実感しています。



(写真左より) サービス本部 東日本コンタクトセンター 企画グループ 東 千尋氏、サービス本部長 円垣内 薫氏、サービス本部 東日本コンタクトセンター CS担当課長 大口 夏子氏



会社概要

会社名: ダイキン工業株式会社
設立: 1934年(昭和9年)2月11日
本社所在地: 大阪府大阪市北区中崎西2-4-12 梅田センタービル
代表取締役社長: 十河 政則
資本金: 850億3,243万6,655円

事業内容: 空調機器、冷凍機応用製品、油圧・潤滑機器、フッ素化学製品などの製造、販売、輸出
URL: <https://www.daikin.co.jp/>



理事長賞

損害保険ジャパン株式会社

2014年以降6度目の入賞で 電話対応の取り組みの正しさを確認

コンテストは、自分たちの電話対応力の現状認識と、底上げ、将来展望を描くステップとして欠かせないものと考えています。2014年以降で6度目の入賞となり、日々意識して対応力向上に努めることの大切さを確認することができました。また私たちはお客さまの声などからお客さまが置かれている状況を察し、お客さまに寄り添った対応を心がける取り組みを進めていますが、そうした向き合い方が間違っていないという自信にもつながりました。現在、お客さまとの接点は、電話だけでなく、メールやLINEなど、多様化しています。しかしそれだけに、直接声を交わせる電話対応は、その重要性を増していると思います。今後はもしも検定も取り入れつつ、さらなる対応品質のレベルアップを目指していきたいと思っております。



(写真左より) 北東北保険金サービス部 盛岡保険金サービス課 課長 北野 貴嗣氏、主任 古澤 綾子氏、部長 櫻庭 淳子氏



会社概要

会社名: 損害保険ジャパン株式会社
設立: 1888年(明治21年)
本社所在地: 東京都新宿区西新宿1-26-1

取締役社長: 西澤 敬二

資本金: 700億円
事業内容: 保険業
URL: <https://www.sompo-japan.co.jp/>