

# 第25回 企業電話応対コンテスト成績発表

コロナ禍でコミュニケーションのあり方が大きく変わる中、電話応対の重要性はますます高まっています。

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  
2022年度「第25回企業電話応対コンテスト」の上位入賞企業の発表、表彰が行われました。



会長賞  
株式会社SBI証券  
カスタマーサービス部  
部長  
河田 裕司氏



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  
エステー株式会社  
カスタマーファースト推進部門  
お客様相談センター センター長  
野口 優氏



理事長賞  
ダイキン工業株式会社  
サービス本部  
東日本コンタクトセンター  
技術相談グループ 課長  
北谷 幸裕氏

企業電話応対コンテストは、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、その際の電話応対模様を録音し、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本の電話応対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、企業全体の電話応対品質を向上させることが高い評価へとつながります。

企業電話応対コンテストの審査は「最初の印象」「基本応対スキル」「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点を加点した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、電話応対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。



## 株式会社SBI証券



小林製薬株式会社  
エステー株式会社  
ダイキン工業株式会社



飯田信用金庫	株式会社いずみや
チューリッヒ生命保険株式会社	アサヒグループ食品株式会社
大和ライフネクスト株式会社	ジョンソン・エンド・ジョンソン株式会社
株式会社アド・ダイセン	キヤノンカスタマーサポート株式会社
株式会社ヨタレントリース山形	日本イーライリリー株式会社
MSD株式会社	株式会社 I - n e
クーパービジョン・ジャパン株式会社	ほけんの窓口グループ株式会社
城山観光株式会社	テルモ株式会社

※参加事業所数 336 事業所

【内訳】 商業・金融部門 71 事業所  
工業・公益部門 32 事業所  
サービス部門 103 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25回(2022年度) 理事長賞  
第24回(2021年度) 会長賞  
第23回(2019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

#### 株式会社SBI証券

第25回(2022年度) 会長賞  
第24回(2021年度) 優秀賞  
第23回(2019年度) 理事長賞

#### MSD株式会社

第25回(2022年度) 優秀賞  
第24回(2021年度) 優秀賞  
第23回(2019年度) 優秀賞

#### 飯田信用金庫

第25回(2022年度) 優秀賞  
第24回(2021年度) 優秀賞  
第23回(2019年度) 優秀賞

#### クーパービジョン・ジャパン株式会社

第25回(2022年度) 優秀賞  
第24回(2021年度) 優秀賞  
第23回(2019年度) 理事長賞

#### 大和ライフネクスト株式会社

第25回(2022年度) 優秀賞  
第24回(2021年度) 優秀賞  
第23回(2019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。



# 第25回 企業電話対応コンテスト 会長賞・理事長賞受賞企業のご紹介

日常の電話対応が評価される「第25回企業電話対応コンテスト」には、336事業所が参加しました。  
今回は株式会社SBI証券が会長賞を受賞したほか、3社が理事長賞を受賞しました。  
受賞企業がどんな動機でコンテストに参加したのか、  
電話対応について普段から心がけていることなどについて、各企業の幹部の方々にうかがいました。



## 株式会社SBI証券

### お客さまへの対応品質を高めるため 「ありがとう」の指標をKPIに設定

今年度は会長賞という非常に高い評価をいただき、大変嬉しく思っております。この結果は、すべてのオペレーターがお客さま一人ひとりに真摯に向き合ってくれた結果だと感じています。弊社のお客さま対応については、デジタル時代ではあるものの、誰もが簡単に、また使いやすい電話というコミュニケーションツールの利用率が非常に高くなっています。そこで、お客さま満足度を計る指標として、お客さまからの「ありがとう」をカウントして指標化したものを最重要KPI(重要業績評価指標)に設定し、この指標を向上させることで対応品質の改善に努めてまいりました。これに加えて、企業電話対応コンテストから得られるさまざまな課題や改善点を組み合わせることで、さらに質が高く、お客さま満足度の高い電話対応を目指すことができると考え、毎年参加させていただいております。



カスタマーサービス部  
部長  
河田 裕司氏



カスタマーサービス部  
品質管理課 課長代理  
増田 早苗氏

#### 会社概要

会社名：株式会社SBI証券  
設立：1998年(平成10年)10月  
本社所在地：東京都港区六本木1-6-1  
代表取締役社長：高村 正人  
資本金：483億2,313万円  
事業内容：SBIグループにおいて「金融サービス事業」の中核を担うオンライン総合証券  
URL：<https://www.sbisec.co.jp/>



## エステー株式会社

### お客さまから学び、声なき声を 聞くことを心がけて対応品質を向上

弊社はトータルマーケティングカンパニーを目指し、よりお客さまに向き合うためにカスタマーファースト推進部門を新設しました。今回、受賞したのは同部門の管轄部署になります。新設部門のメンバーからは、日本一のお客様相談室を目指すためにはお客さまから学ぶこと、声なき声を聞くことが重要であり、学ばせていただくには我々も対応品質を向上させる必要があるという意見がありました。その意味で、第三者評価での実態確認と課題の発見が可能なコンテストへの参加は意義深いと思っています。入賞できたのは、対応スキルや知識向上のため、指導しているトレーナーやスーパーバイザーなどの尽力のほか、各自ができることを一つひとつ改善しつつ、メンバーと助け合いながらお客さまに應對していった環境にあると思います。



カスタマーファースト推進部門  
お客様相談センター センター長  
野口 優氏



カスタマーファースト推進部門  
お客様相談センター  
有働 紀子氏

#### 会社概要

会社名：エステー株式会社  
設立：1948年(昭和23年)8月31日  
本社所在地：東京都新宿区下落合1-4-10  
代表執行役社長：鈴木 貴子

資本金：70億6,550万円  
事業内容：消臭剤、防虫剤、除湿剤、脱臭剤などの製造販売  
URL：<https://www.st-c.co.jp/>

理事長賞

小林製薬株式会社

## 気持ちに寄り添ったカウンセリング対応で お客さま満足度を向上

2年連続でこのような賞をいただけたことは大変光栄で、日々の努力がお客さま対応に活かされていることを実感できました。弊社ではここ数年「カウンセリング対応」にスポットを当てて、対応品質向上に取り組んでいます。「聞かれたことにお答えする」だけでなく、ご質問の背景や詳しい状況、普段から困っていることなどを積極的におうかがいし、お客さま一人ひとりに合った提案や情報提供を行うことで対応品質向上につなげています。また、カウンセリング対応のプロセスでは、常にお客さまの気持ちに寄り添うことを心がけ、それを共感の言葉で表してお伝えすることを大切にしています。これらの取り組みにより、電話によるお客さま満足度調査では、2019年度は平均88%だった満足度が今年度平均92%に向上させることができました。



信頼性保証本部 お客様相談室  
室長  
中島 賢治氏



信頼性保証本部 お客様相談室  
お客様対応1グループ グループ長  
佐藤 健太郎氏

### 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4-4-10KDX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

ダイキン工業株式会社

## 「お客様第一」の気持ちを心がけた対応が 連続受賞につながった

今年度も理事長賞という素晴らしい賞をいただいた上、さらにゴールドランク企業を継続できたことにとても大きな喜びを感じています。これは、一人ひとりがお客さまに寄り添い、丁寧な対応を心がけている成果だと感じています。弊社は空調機などを扱っていますが、2022年は特に6月に猛暑日が9日間続くという異例の夏でしたので、繁忙期のスタート時点からさらに従業員の意識が高まっていったと思います。対応品質向上のための施策としては、毎年、自分で選んだ「ベスト音声」を提出する社内電話対応コンクールを実施しており、一人ひとりがどのようなことを考え、実践しているかを知ることができる貴重な場になっています。今後もセンター全体の意識を高め、お客さまに寄り添う姿勢を貫いていきたいです。



サービス本部  
東日本コンタクトセンター  
技術相談グループ 課長  
北谷 幸裕氏



サービス本部  
東日本コンタクトセンター  
修理受付グループ  
安藤 芹奈氏

### 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：大阪府大阪市北区梅田1-13-1大阪梅田ツインタワーズ・サウス  
代表取締役社長 兼 CEO：十河 政則

資本金：850億3,243万6,655円  
事業内容：空調・冷凍機、化学、油機などの製造、販売  
URL：<https://www.daikin.co.jp/>

## 第25回企業電話対応コンテストの 「会長賞・理事長賞受賞企業のコメント」と 「会長賞受賞企業の対応模様」を公開!

会長賞・理事長賞を受賞した企業のコメントを収録した紹介映像をホームページに公開しています。また、会長賞を受賞した株式会社SBI証券さまの対応模様(音声)もお聴きいただけます。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/>



### ■2022年度の会長賞及び理事長賞受賞企業の紹介映像



### ■会長賞受賞企業の対応模様(音声)

