

企業電話対応コンテスト成績発表

ICTの発展によりコミュニケーション手段が様変わりする中、企業とお客さまをつなぐ電話対応の重要性が高まってきています。企業の対応品質を評価する2024年度「第27回企業電話対応コンテスト」の上位入賞企業の発表と表彰が行われました。

「企業電話対応コンテスト」は、予告なしにかかってくる電話に対してどのように対応したのかを見ることで、企業の電話対応品質を評価する競技会です。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電話をかけ、その対応内容について客観的に評価を行います。電話対応コンクールとは異なり、「仮のお客さま」からの電話がいつ入電するか分からないため、電話を受ける企業側も対応する担当を決めておくといったことはできません。つまり、「誰が電話を受けてもきちんと受け答えできる」という、個々のスタッフの能力の底上げを図る企業努力なしに高い評価を得ることはできないのです。

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※(P10参照)ごとに順位や改善のアドバイスなどを記載した報告書が参加企業にフィードバックされます。この報告内容(審査結果)を基に、研修内容の見直しや、評価点の低かった項目の改善に重点的に取り組むなど、電話対応品質やCSの向上策に活用することが可能となります。



会長賞
株式会社SBI証券
カスタマーサクセス推進部
部長 河田 裕司氏



理事長賞
MSD株式会社
メディカルフェアーズ MSD カスタマーサポートセンター
シニアスペシャリスト 竹内 裕子氏



理事長賞
佐川急便株式会社
東京本社 カスタマーサービス部
カスタマーサービス担当部長 武部 美代子氏



理事長賞
株式会社頸城建工
住まいのリフォーム専門店アクト
カスタマーサポート室 チーフ 大槻 史恵氏



株式会社SBI証券



MSD株式会社
佐川急便株式会社
株式会社頸城建工



飯田信用金庫
クーパービジョン・ジャパン株式会社
ダイキン工業株式会社
株式会社きらぼし銀行
チューリッヒ生命保険株式会社
ほけんの窓口グループ株式会社
エステー株式会社
JBサービス株式会社
大和ライフネクスト株式会社
株式会社山田養蜂場

株式会社コーポレーション宮澤
ジョンソン・エンド・ジョンソン株式会社
キャノンカスタマーサポート株式会社
グラクソ・スミスクライン株式会社
テルモ株式会社
ライオン株式会社

※参加事業所数 679事業所
【エントリー部門内訳】
商業・金融部門 150事業所
工業・公益部門 126事業所
サービス部門 186事業所
コールセンター等電話対応専門部門 217事業所



株式会社SBI証券

第27回(2024年度) 会長賞
第26回(2023年度) 会長賞
第25回(2022年度) 会長賞



飯田信用金庫

第27回(2024年度) 優秀賞
第26回(2023年度) 優秀賞
第25回(2022年度) 優秀賞

チューリッヒ生命保険株式会社

第27回(2024年度) 優秀賞
第26回(2023年度) 優秀賞
第25回(2022年度) 優秀賞

キャノンカスタマーサポート株式会社

第27回(2024年度) 優秀賞
第26回(2023年度) 優秀賞
第25回(2022年度) 優秀賞

クーパービジョン・ジャパン株式会社

第27回(2024年度) 優秀賞
第26回(2023年度) 理事長賞
第25回(2022年度) 優秀賞

ほけんの窓口グループ株式会社

第27回(2024年度) 優秀賞
第26回(2023年度) 優秀賞
第25回(2022年度) 優秀賞

ダイキン工業株式会社

第27回(2024年度) 優秀賞
第26回(2023年度) 理事長賞
第25回(2022年度) 理事長賞

大和ライフネクスト株式会社

第27回(2024年度) 優秀賞
第26回(2023年度) 理事長賞
第25回(2022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、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27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の対象となる「第27回企業電話対応コンテスト」には、679事業所が参加しました。今回は株式会社SBI証券が3年連続で会長賞を受賞し、理事長賞はMSD株式会社をはじめ3社が受賞しました。ここでは、受賞企業のコンテストに参加された動機や、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、各企業の方々にうかがいました。

会長賞 株式会社SBI証券

電話をくださったお客さまの時間が 最高の価値となるような対応を意識



カスタマーサクセス推進部
部長
河田 裕司氏



カスタマーサクセス推進部
クオリティマネジメント室
課長
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：543億2,314万6,301円
主な事業内容：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
U R L：https://www.sbisec.co.jp/

3年連続の会長賞受賞、そして念願のゴールドランク企業に認定いただいたことを大変光栄に思います。当社は時間を割いてお電話いただいたお客さまの時間を無駄にしないよう、その時間が最高の価値となるよう意識し続けています。そのため、スキルの細分化を行い適切な窓口にお客さまをおつなぎする、または電話予約サービスを開始し、予約いただいた時間により専門性を持ったオペレーターから電話させていただくなど、お客さまに合わせた対応ができるよう取り組んでいます。コンテストでいただいた報告書はオペレーター全員に共有し、音声聞きながらお客さま対応に求められる電話対応とはどのようなものか、また改善が必要な課題に対し、グループディスカッションも実施しています。このような活動を通して、今後もすべてのセンターで100点に限りなく近い電話対応ができるよう、邁進してまいります。

理事長賞 MSD株式会社

応対スキル向上のために立ち上げた プロジェクトチームが受賞に貢献



メディカルフェアーズ
MSDカスタマーサポートセンター
シニアスペシャリスト
竹内 裕子氏



メディカルフェアーズ
MSDカスタマーサポートセンター
渡會 望海氏

会社概要
会 社 名：MSD株式会社
設 立：2014年(平成26年)3月4日
本 社 所 在 地：東京都千代田区九段北1-13-12 北の丸スクエア
代表取締役社長：カイル・タトル
資 本 金：263億4,900万円
主な事業内容：医療用医薬品、ワクチンの開発・輸入・製造・販売
U R L：https://www.msd.co.jp/

当社は製薬会社のコールセンターです。高い学術専門知識に加えて、お客さまの質問を的確に把握し、分かりやすく伝えるスキル向上に注力しています。毎年の企業電話対応コンテストは、私たちの取り組みの「通知表」と捉えています。コロナ禍を受けて在宅勤務を導入し、チーム間のコミュニケーションや応対スキルへの意識の低下が課題となりました。そこで、昨年から応対スキル向上のためのプロジェクトチームを立ち上げ、ベテランスタッフによる「音声聞き比べワーク」や「モニタリング＆フィードバック」を実施。また、自己の応対を定期的に確認する「自己モニタリング」プログラムも導入しました。この取り組みの成果が実を結び、今回の理事長賞受賞につながったことを大変嬉しく思っています。

理事長賞 佐川急便株式会社

定期的な研修とフィードバックの徹底、 社員の高い意識が入賞の要因に



東京本社
カスタマーサービス部
カスタマーサービス担当部長
武部 美代子氏



足立営業所
カスタマーサービス課
係長
山崎 清美氏

会社概要
会 社 名：佐川急便株式会社
創 業：1957年(昭和32年)3月22日
本 社 所 在 地：京都府京都市南区上鳥羽角田町68番地
代表取締役社長：本村 正秀
資 本 金：112億7,500万円
主な事業内容：宅配便など各種輸送にかかわる事業
U R L：https://www.sagawa-exp.co.jp/

運送業界では、お荷物の取り扱いや配送時間に関する問い合わせが頻繁に寄せられます。その中には突発的な事案に対する対応が多いため、常にお客さまが安心してお荷物を預けられるよう迅速に対応し、正確な情報提供や親切的な対応を心がけています。コンテストは、いつかかってくるか分からず、また対応中も審査であることは分からないため、日常からの応対に気を付けなければいけないという意識を醸成できることに参加意義を感じています。今回の入賞の要因は、定期的な研修とフィードバックの徹底、社員一人ひとりの高い意識にあると感じています。今後は、さらなるDX推進を目指し、AI自動応答システムやCRMシステムの導入を検討し、顧客ニーズに合った応対チャンネルが必要だと考えております。

理事長賞 株式会社頸城建工

評価のフィードバックを活かし、 日常の仕事に良い循環を作りたい



代表取締役
福田 孝則氏



住まいのリフォーム専門店アクト
カスタマーサポート室
チーフ
大槻 史恵氏

会社概要
会 社 名：株式会社頸城建工
設 立：1970年(昭和45年)5月
本 社 所 在 地：新潟県上越市頸城区西福島522-3
代表取締役：福田 孝則
資 本 金：5,000万円
主な事業内容：土木(公共事業)、建築(住宅リフォーム)
U R L：http://www.kubiki-kenko.com/

昨年度初めてコンテストにエントリーさせていただき、今回の理事長賞という結果は驚きとともに大変嬉しく思っています。受賞については特別な施策は行っていませんでしたが、当社は何十年も前から「日本一の挨拶、礼儀礼節日本一」を掲げ、電話対応もその延長と考えてきました。また、電話対応コンクールには20年近く前から取り組んでおり、その積み重ねが今回の結果につながったと考えております。コンテストに参加すると、日常の業務や実際に応対している様子を客観的に、非常に細かくアドバイスいただけるので、それらを見直すことで、顧客満足度の向上につながっていると思っています。電話で信頼関係のベースができると、その後の仕事に良い循環を作れるようになりますので、今後もコンテストに参加したいと考えています。

会長賞受賞企業の対応模様(音声)

会長賞受賞企業 株式会社SBI証券の対応模様(音声)を公開！

第27回企業電話対応コンテストで会長賞を受賞した株式会社SBI証券の対応模様(音声)を、ユーザ協会のホームページで紹介しています。3年連続で会長賞を受賞した同社の対応をお聴きいただき、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/

