

2023年9月13日

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 山梨支部

## 「第37回 電話対応コンクール 山梨県大会」を開催しました

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 山梨支部（支部長 進藤 中）は、2023年9月7日（木）、山梨県JA会館において「第37回 電話対応コンクール 山梨県大会」を開催いたしました。

本大会では7月上旬に開催された山梨県大会予選会への出場選手121名のうち成績上位の選手40名が出場、今年度の競技問題（別紙参照）の下、日頃の練習の成果を存分に発揮され、熱のこもった電話対応が繰り広げられました。

審査の結果、日向 花野さん（富士山の銘水株式会社）が見事最優秀賞に輝いたほか、優秀賞に2名、優良賞に5名、奨励賞に7名の皆さんがそれぞれ入賞されました。

最優秀賞の日向 花野さんには、2023年10月20日（金）、北海道札幌市において開催される「第62回 電話対応コンクール 全国大会」に、山梨県代表として出場いただきます。

### <競技結果>

- ◆ 最優秀賞（1名） 日向 花野 さん （富士山の銘水株式会社）
- ◆ 優秀賞（2名） 渡邊 由加里 さん （佐川急便株式会社 山梨営業所）  
佐々木 優磨 さん （フルーツ山梨農業協同組合）
- ◆ 優良賞（5名） 永田 綾乃 さん （フルーツ山梨農業協同組合）  
小林 亜美 さん （株式会社山梨中央銀行）  
塩澤 俊輔 さん （株式会社山梨中央銀行）  
雨宮 光咲 さん （株式会社山梨中央銀行）  
後藤 智 さん （株式会社山梨中央銀行）
- ◆ 奨励賞（7名） 矢島 奈々子 さん （中央市）  
上田 美紀 さん （富士山の銘水株式会社）  
金丸 晴海 さん （株式会社山梨中央銀行）  
吉田 夢 さん （株式会社山梨中央銀行）  
内藤 立紀 さん （株式会社山梨中央銀行）  
清村 珠幸 さん （富士観光開発株式会社）  
佐藤 専 さん （富士山の銘水株式会社）



最優秀賞 日向 花野 さん（富士山の銘水株式会社）



入賞者（最優秀賞1名、優秀賞2名、優良賞5名、奨励賞7名）の皆さん  
大会役員、大会顧問、審査委員、模擬応対者の皆さん

 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 山梨支部  
Japan Telecom Users Association

【本件に関するお問合せ先】

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 山梨支部（大会事務局）  
電話 0120-680966

## < 2023年度 電話対応コンクール問題 >

### ■ テーマ 「寄り添う気持ちで、届ける安心と満足」

### ■ 今年度の問題のねらい

さまざまな買い物がインターネットやSNS を利用して行われています。ホームページ上に掲載された情報を確認しながら手軽に買い物ができることから多くの方が利用しています。その一方で、なんらかの理由で取引がスムーズに進まない場合があります。このような時に電話でのサポートによってお客様に喜んでいただけるケースが多くあります。

今年の問題では、あなたは、食事の宅配サービスを提供している会社の営業担当になっていただきます。ご注文の受付、お問い合わせ対応、ご注文内容の確認、商品発送などを行います。

ホームページで受け付けたお申込みフォームに、お客様に確認しなければわからない内容が書かれていましたので電話をかけて内容を確認してください。例年の問題とは異なりお客様へ電話をかける設定です。以前は個人宅に電話すると「はい〇〇です」と名乗るのが一般的でしたが、近頃では自分の名前を言わずに「はい」とか「もしもし」と出るケースが多くなっています。お客様が安心して話をしてくださるにはどのようにすればよいでしょうか。

また、この会話を通じて得た情報に基づき、お客様に適した商品を紹介してください。

自然な言葉のキャッチボールを通じて「お客様に満足いただける対応」を目指して、トレーニングをして競技に臨んでください。

今年度の電話対応コンクール問題を日常の電話対応力向上にお役立ていただけることを期待しています。

### ■ 今年度の問題のポイント

- ① 電話をかけた目的を説明する
- ② お客様のニーズを把握する
- ③ ニーズに適した商品を紹介する

### ■ 状況設定

会社名：ユーザー食品サービス株式会社

対応日時：2023年10月20日（金）午前10時

対応者（競技者）：山下 薫（やました かおる）社員

お客様（模擬対応者）：注文をしたお客様 北見 晶（きたみ あきら）

※ 対応者、お客様ともに男女は特定しておりません

### ■ 問題

あなたは、ユーザー食品サービス(株)で営業を担当している山下 薫 社員です。ホームページのお申込みフォームで受け付けた注文の中に、備考欄に「食事制限があります」と書かれた注文がありました。この記述と注文商品との関連がわからないため、お客様に電話をして内容を確認してください。また、お客様から聞いた情報に基づき、適した商品の紹介を行ってください。

※ 詳細は、公益財団法人日本電信電話ユーザ協会ウェブサイトをご覧ください。

[https://www.jtua.or.jp/wp/wp-content/uploads/2023/03/2023\\_concours\\_question.pdf](https://www.jtua.or.jp/wp/wp-content/uploads/2023/03/2023_concours_question.pdf)

40名の選手による熱のこもった競技の様子（抜粋）





受付の様子



競技順番を確認する選手たちの様子



オリエンテーションの様子



選手を応援いただいた職場の皆様



進藤 大会委員長 挨拶



NTT東日本 山梨支店 五十嵐 支店長 挨拶



道場 東京事業推進部長 成績発表



佐藤 審査委員長 講評