

(公財)日本電信電話ユーザ協会山口県支部
西日本電信電話株式会社 山口支店

時代に対応した電話対応 平成30年度 電話対応コンクール 山口県支部大会 開催のお知らせ

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 山口県支部〔支部長:河野 康志(山口商工会議所 会頭)〕では、電話対応の技能を競う「平成30年度 電話対応コンクール 山口県支部大会」を開催します。

電話対応コンクールは、ICT、グローバル化によりお客様の顔が見えづらい時代、だからより以上に顧客満足度を意識した対応と、テレコミュニケーション能力の向上を目指し、企業における電話対応の技能向上を目的として毎年開催しているもので、今年で57回目を迎えました。今大会には、山口県支部内の9地区協会から選抜された54名が競技に臨み、電話対応の「心」と「技」を競います。

なお、本大会の優勝者は、山口県支部代表として11月22日(木)愛知県名古屋市で開催されるユーザ協会本部主催の全国大会(後援:総務省他、参加者:全国から57名)へ出場します。

大会の詳細については次のとおりです。

1. 大会の概要

- (1)日 時 : 2018年10月12日(金) 9:30~17:30 (12:00~13:00休憩)
- (2)場 所 : 「ユウベルホテル松政」(山口市湯田温泉3丁目5-8)
- (3)主 催 : (公財)日本電信電話ユーザ協会 山口県支部(支部長 :河野 康志)
- (4)後 援 : 山口県商工会議所連合会 西日本電信電話株式会社 山口支店
株式会社ドコモCS中国 山口支店

2. 審査について

競技時間は3分間で、「お客様の立場に立って、対応全体を通して満足できる対応であったか」を審査します。

(1)競技問題

あなたは、(株)ユーザレンタカー名古屋受付センターで受付を担当している吉田薫社員です。

初めてレンタカーの利用を検討しているお客様から、手続方法等についての問合せを受けますので、説明してください。また、ユーザレンタカーでは、おすすめのドライブプランを使うとお得にレンタカーを利用できるキャンペーンを実施中です。お客様がレンタカーを利用する目的に相応しいプランを提案してください。

(2)審査の着眼点

- ①最初の印象(初期対応)
- ②基本対応スキル(語調・語感・言葉遣い等 音声表現力)
- ③コミュニケーションスキル(傾聴力・共感力・機転・説明の仕方等)
- ④情報・サービスの提供(確かな情報、業務知識を持って、情報やサービスをお客様へ提供できたか)
- ⑤最後の印象(電話の最後(クロージング)、余韻効果)
- ⑥全体評価(顧客満足)

以上6つの項目について審査します。

(3) 審査委員

岡部 達昭 ((公財)日本電信電話ユーザ協会 もしもし検定専門委員会 委員長)
野関 由味子 ((公財)日本電信電話ユーザ協会契約講師、もしもし検定講師)
池田 美和子 ((公財)日本電信電話ユーザ協会契約講師、もしもし検定講師)
植木 良重 ((公財)日本電信電話ユーザ協会 もしもし検定講師)
藤麻 功 (株式会社フジマ会長、柳井商工会議所会頭)
木村 智美 (テレビ山口株式会社アナウンサー)
山下 剛史 (NTT西日本山口支店 支店長、(公財)日本電信電話ユーザ協会山口県支部顧問)

3. 応援・観覧について

会場への入場、観覧は無料です。

撮影は指定された場所にてお願いします。なお、競技中は競技の妨げとならないよう、フラッシュの使用等はご遠慮ください。入賞者等へのインタビューは、記念撮影後に設定します。

4. 電話対応コンクールの詳細について

詳細は、(公財)日本電信電話ユーザ協会ホームページをご覧ください。

URL:<http://www.jtua.or.jp/index.html>

【本件に関するお問合せ先】

日本電信電話ユーザ協会 山口県支部

TEL:083-923-4410

※電話番号をお確かめのうえ、お間違えのないようお願いいたします

【参考】

平成30年度電話対応コンクール問題

コンクール問題

■テーマ

『言葉で届ける 安心と期待感』

■今年度の問題のねらい

インターネットを利用することで、様々な情報の収集やサービスの利用手続き等を行うことができますが、商品・サービスを初めて利用する場合や、より詳しい情報を聞きたい場合等には、電話で問い合わせをすることがあります。このような電話に対して質問への対応だけに留めるのではなく、関連する役立つ情報を提供することでお客様に安心感、満足感をお届けできる場合があります。

今回は、愛知県へ旅行する際に、初めてレンタカーの利用を検討しているお客様から、利用にあたっての手續方法等についてのお問合せです。初めてのご利用ということを踏まえて説明するとともに、その他の不明点についても確認する等、安心してご利用いただけるように対応してください。

また、お得にレンタカーを利用できるキャンペーンが実施されているという設定です。お客様から旅行の目的等を訊き出し、お客様の期待感が高まるよう提案してください。自然な言葉のキャッチボールを通じて、お客様に満足していただける対応を目指して競技に臨んでください。

■問題

あなたは、㈱ユーザレンタカー 名古屋受付センターで受付を担当している吉田 薫社員です。初めてレンタカーの利用を検討しているお客様から、手續方法等についてのお問合せを受けますので、説明してください。また、ユーザレンタカーでは、おすすめのドライブプランを使うとお得にレンタカーを利用できるキャンペーンを実施中です。お客様がレンタカーを利用する目的に相応しいプランを提案してください。

■対応のポイント

- ①ご利用が初めての方に対する説明
- ②旅行が更に楽しみになるような提案