

(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 令和元年度 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「令和元年度 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58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51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(金)東京都中野区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 : 2019年10月11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)サンプラザ企画で営業を担当している中野 純社員です。お客様が指名した担当者は、あいにく不在です。お客様は、午後1時にメールを送ったが返信がないため、不安になって電話をしてこられました。

お客様の用件を聴き、不在の担当者へ連絡してください。

また、あなたがお客様の要件を伝えるために、不在の担当者の携帯電話にかけたら留守番電話になっていました。伝えたい内容をメッセージとして録音してください。

(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

風見 雅章 (NHK放送研修センター 日本語センター 専門委員)

野関 由味子 ((公財)日本電信電話ユーザ協会契約講師)

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)

作本 美和子 ((公財)日本電信電話ユーザ協会 もしもし検定講師)

藤麻 功 (柳井商工会議所会頭、株式会社フジマ会長)

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:<https://www.jtua.or.jp/>

【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】

令和元年度 電話対応コンクール問題

コンクール問題

■テーマ

『聴く力と伝える力で信頼アップ』

■今年度の問題のねらい

会社にかかってくる電話には、他の社員に取り次ぐ場合も多く、その取り次ぎ方次第でお客様が受ける印象は良くも悪くもなります。

今年度は、電話の取り次ぎにおいて、お客様が指名した人が不在の場合の電話対応がテーマです。

お客様が指名した人が不在の場合は、お客様の用件を聴き取り、伝言するために必要な情報を把握し、お客様に安心していただけるように対応をします。不在の人に伝言する場合は、その内容が正確に伝わるように、分かりやすく、簡潔なものにする必要があります。この伝言により、不在の人はその後のお客様対応を円滑に行うことができ、お客様満足の向上につながります。

あなたは取引先のお客様から不在の担当者を指名する急ぎの電話を受けます。お客様は、担当者へメールを送ったが返信がないため、不安になって電話してきました。担当者が不在であることをお客様にお伝えした上で、お客様の用件を把握し、不在の担当者の携帯電話に電話をかけ、お客様の用件を伝えてください。

お客様の言葉に耳を傾け、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すとともに、用件を簡潔にまとめ、正確に伝えることをトレーニングして競技に臨んでください。

■問題

あなたは、(株)サンプラザ企画で営業を担当している中野 純社員です。お客様が指名した担当者は、あいにく不在です。お客様は、午後1時にメールを送ったが返信がないため、不安になって電話をしてこられました。お客様の用件を聴き、不在の担当者へ連絡してください。

また、あなたがお客様の要件を伝えるために、不在の担当者の携帯電話にかけたら留守番電話になっていました。伝えたい内容をメッセージとして録音してください。

■対応のポイント

- ① お客様が指名した担当者の状況を把握し適切な対応を行う
- ② お客様からの電話の目的を把握し、必要な内容を聴き取る
- ③ 伝言内容を簡潔にまとめ、正確に伝える