

(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29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29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56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50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17日(金)新潟県新潟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 : 2017年10月13日(金) 9:30~17:00 (12:00~13:00休憩)
- (2)場 所 : 「パルトピアやまぐち(防長青年館)」(山口市神田町1-80)
- (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
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)ユーザ金物本舗でオンラインショップを担当している佐藤 晶社員です。オンラインショップで注文をしたお客様が、注文の変更を電話で連絡してきました。しかし、お客様が希望する商品をお客様の指定する納期までに提供することができません。お客様から情報を聞き出し、【注文データ】【在庫情報】【商品情報】を基に希望にかなう別の商品を提案してください。お客様は、外出先から電話をしているため、17日のオンラインショップの商品情報を見ることができない状況です。

(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顧客満足(CS)

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)

松原 淳子 ((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)

藤麻 功 (株式会社フジマ会長、柳井商工会議所会頭)

安部 研一 (宇部マテリアル株式会社相談役、宇部商工会議所会頭)

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県支部顧問)

伊藤 隆司 (NTT西日本山口支店 副支店長)

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29年度電話対応コンクール問題

コンクール問題

■テーマ

『気持ちに寄り添い、お客様に満足を』

■今年度の問題のねらい

インターネットを利用したショッピングは今や日常化し、誰でも手軽に行える半面、注文内容の変更等においては、インターネットでの手続きが難しい場面が多々あります。

今回は、オンラインショップで注文を行ったお客様から、注文内容を変更したいという電話を受け付けますが、お客様が希望する商品は納期までに提供できないという設定です。お客様にこの事をお伝えするとともにお客様の希望にかなう商品を提案するために、何を・どのように訊き出すのか、その情報に基づき、どの商品を・どのように提案するのか等、会話の様々な展開を想定しながら、お客様に満足いただく対応について考えていただきます。

■問題

あなたは、㈱ユーザ金物本舗でオンラインショップを担当している佐藤晶社員です。オンラインショップで注文をしたお客様が、注文の変更を電話で連絡してきました。しかし、お客様が希望する商品をお客様の指定する納期までに提供することができません。お客様から情報を訊き出し【注文データ】【在庫情報】【商品情報】を基に希望にかなう別の商品を提案してください。お客様は、外出先から電話をしているため、17日のオンラインショップの商品情報を見ることができない状況です。

■対応のポイント

- ①お客様の希望に応えられないことの説明
- ②商品を提案するための情報を訊き出す
- ③お客様のご希望にかなう商品の提案を行う