

(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2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2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と対応技能のレベルアップを目的として毎年開催しているもので、今年で59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29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20日(金)にリモート形式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：2020年10月9日(金) 10:30～17:30 (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いただける対応であったか」を審査します。

(1)競技問題

あなたは、(株)ユーザ工芸で帆布(はんぷ)バッグ、帆布雑貨の製造・販売を担当している松田 未来社員です。
お客様から取引内容について自分が思っていた内容と違いがあるという電話を受けます。お客様の話を聴き、状況を把握し、必要な説明を行ってください。

(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

- 井川 弘宜 (山口朝日放送株式会社 報道制作局 報道制作センター部長)
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)
藤麻 功 (柳井商工会議所会頭、株式会社フジマ 会長)
杉下 秀幸 (宇部商工会議所会頭、宇部興産株式会社 顧問)
山根 陽美 (テレビ山口株式会社 アナウンサー)
中川 健一 (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

新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、競技会場と応援会場は別会場といたします。

競技会場・応援会場への入場、観覧は無料ですが、すべての会場でのマスク着用のほか、新型コロナウイルス感染予防への取り組みにご協力をお願いします。

競技会場内では係員の指示に従い、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をご遠慮ください。入賞者等へのインタビューは、記念撮影後等に設定します。

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/](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

令和2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“察する力”で通じ合える説明を』

■今年度の問題のねらい

お客様からの問い合わせを聴いている途中で、「お客様が思い違いをされている」ということに気づく場合があります。問い合わせてきたお客様の本当の気持ちを理解するには、話を途中で遮ったりせず、最後までお客様の話に耳を傾けることが大切です。お客様との対話を通してお客様が不満を感じているということをも、受け止めてください。

今年度は、オンラインショップでご注文いただいたお客様から、取引内容に関する問い合わせの電話を受け付けます。取引内容と自分が思っていた内容に違いがあるとのことです。実は、それはお客様の思い違いに端を発しているのですが、あなたは、お客様の話をよく聴き、電話をかけてきた趣旨を把握した上で、取引内容について、お客様の捉え方に思い違いがあることに気づいていただけるように説明をしてください。また、お客様が望んでいることに応えるために、何ができるかを考えてください。電話をかけてきた時に不満を感じていたお客様が電話を切った時には満足いただけるような対応を目指してください。

■問題

あなたは、(株)ユーザ工芸で帆布(はんぷ)バッグ、帆布雑貨の製造・販売を担当している松田 未来社員です。お客様から取引内容について自分が思っていた内容と違いがあるという電話を受けます。お客様の話を聴き、状況を把握し、必要な説明を行ってください。

■対応のポイント

- ① お客様の問い合わせ内容の真意を探る。
- ② お客様に正しく理解していただけるように説明する。
- ③ お客様のために何ができるかを考える。