

## はじめに

“ 電話対応で良い企業イメージをつくり  
お客様との信頼関係を築く ”

電話対応コンクールは、企業の電話対応サービスとトーク技術のレベルアップを図るため、財団法人日本電信電話ユーザ協会が毎年、全国規模で開催しているもので、今年 47 回を迎えます。

地区大会については今年、岡山県内 35 事業所から 191 名の皆さんが参加し、それぞれの職場へ事務局から電話をかける『テープ審査方式』により、地区協会単位で応対競技を行ないました。

本日の県大会では、各地区大会で優秀な成績をおさめた 46 名の地区代表選手の皆さんが一堂に会して、電話対応の『技』と『心』を競い合います。

応対競技で選手は、以下のことを目標として、お客様の問い合わせ電話に対応します。

1. お客様のお話をしっかりお聞きし、お店として信頼感のある商品の提供条件等を説明し、お客様の納得を得る。
2. お客様と良好な関係を築いて、お客様のお名前をお聞きし、お客様に来店を促す。
3. 正確で分かりやすく、親切な道案内をする。

電話対応コンクールへの参加は、日頃の電話対応を見直し、「お客様の視点」を理解し、職場のモチベーションを向上させる“きっかけ”となります。

選手の皆さんのご健闘をお祈りするとともに、応援や聴講の皆様には、本大会が電話対応スキル向上の一助となることを願っています。

以上

<お問合せ先>

財団法人日本電信電話ユーザ協会 岡山支部事務局（担当：中村）

〒700-0821 岡山市中山下 2-1-90 NTT 岡山支店ビル 1F

TEL086-201-1181 FAX086-201-1182

E-mail : nakamura@okayama.jtua.or.jp URL : <http://www.okayama.jtua.or.jp>

# 平成20年度 電話応対コンクール岡山県大会次第

平成20年10月15日(水)  
受付開始 8:30

1. 開会式 ..... 9:30 ~ 9:50
  - (1) 主催者挨拶
  - (2) 来賓紹介
  - (3) 審査委員紹介
  - (4) 競技方法等説明 / 実行委員長
  
2. 競 技 ..... 10:00 ~ 12:00  

< 昼 食 >                      12:00 ~ 13:00
  
3. 競 技 ..... 13:10 ~ 15:20
  
4. 表彰式 ..... 16:00 ~ 16:25
  - (1) 大会会長挨拶
  - (2) 入賞者発表 / 実行委員長
  - (3) 表彰 / 大会会長・NTT 西日本岡山支店長
  - (4) 講評 / 審査委員長
  
5. 記念撮影 ..... 16:30 ~ 16:45
  
6. 選手交歓会 ..... 17:00 ~ 19:00

## 大会役員

大会会長	岡崎 彬	ユーザ協会岡山支部長
大会副会長	窪津 誠	副支部長/岡山地区協会副会長
同	永田 妙子	同 /倉敷地区協会会長
同	浮田 佐平	同 /津山地区協会会長
実行委員長	中村 晴美	事務局長

## 来 賓

顧問	佐藤 裕二	西日本電信電話(株)岡山支店長
顧問	沖野 嘉明	(株)NTT ドコモ中国支社岡山支店長
相談役	新谷 宜彦	西日本電信電話(株)岡山支店 営業部長
同	白石 耕司	同 法人営業部長
同	江崎 順一	同 設備部長

## 審査委員

審査委員長	中尾 俊直	山陽放送(株)ラジオセンター 参与
審査委員	児玉 隆	NHK 岡山放送局放送部 アナウンス副部長
同	曾和 敏明	朗読塾指導者
同	大道寺正子	大学・専門学校 講師

## 進 行 時 間 表

選 手	役員・来賓	審査委員
8:30～9:00 ・受付(1F メインロビー) ・競技順の抽選 9:00～9:30 ・会場(1F 泰平 )で待機	9:00～ 集合(1F) ・来賓控室(2F 蓬莱)へ	9:00～ 集合(1F) ・審査委員は審査委員控室(2F 蓬莱)へ 9:15～9:25 ・審査員打ち合わせ
9:30～9:50 開会式(1F 泰平 )		
9:50～10:00 ・競技順5番までの選手は 競技待機場所へ		9:50～10:00 ・審査員室(1F 泰平 )へ移動 ・模擬テープによるレベル合わせ
10:00～12:00 ・競技(1F 泰平 ) 1～ 21		10:00～12:00 審査(1F 泰平 ) *10:25～ 5番までの競技が終了した時 点で審査のレベル調整
12:00～13:00 昼食休憩(1F 泰平 )	12:00～13:00 昼食休憩(2F 蓬莱)	
13:10～15:20 ・競技(1F 泰平 ) 22～ 46		13:10～15:20 審査(1F 泰平 )
15:25～16:55 ・ユーザ協会紹介ビデオ ・NTT のプロモーションビデオ		15:25～15:55 ・入賞者選考(1F 泰平 前室)
16:00～16:25 表彰式 (1F 泰平 )		
16:30～16:45 記念撮影(1F 泰平 )		
17:00～19:00 選手交歓会(1F 泰平 )		

## 出場選手名

整理番号	競技番号	順位	氏名	所属事業所	地区
1			財部 智和	岡山ワシントンホテルプラザ	岡山
2			田中 優子	公立学校共済組合岡山宿泊所	
3			内田麻衣子	佐川急便(株)岡山店	
4			浜岡 健治	中国電力(株)岡山カスタマーセンター	
5			西崎 清美		
6			能登谷典正	(株)天満屋岡山本店	
7			園山あゆみ		
8			小出 美香		
9			大戸 祥子	(株)パーソンズ	
10			高橋 由実		
11			川上 紗代	(株)ベネッセビジネスメイト岡山事業所	
12			三宅 典子	パナソニック(株)AVC ネットワークス社 ネットワーク事業グループ岡山工場	
13			檜崎 由佳		
14			羽賀 貴美		
15			瀧波 美加		
16			小林 哲也		
17			片山美保子		
18			木村 綾	(株)ヤマダビーコミュニケーションズ	
19			竹内 博子		
20			西崎 淳子		
21			渡辺美喜子	ヤマト運輸(株)岡山主管支店	
22			河合 馨子	(株)ロゼット美容科学	
23			小出 有里	パナソニック吉備(株)	倉敷

整理 番号	競技 番号	順位	氏 名	所属事業所	地区
24			瀬戸川有美子	クラブン(株)	倉敷
25			門崎 真麻		
26			原 理栄子	佐川急便(株)倉敷店	
27			藤村 牧子		
28			古川 景子	(株)創心會	
29			平松 美穂		
30			山本 明江	玉島信用金庫	
31			渡辺 里美		
32			矢部 千恵		
33			豊島 文		
34			牧山 尚加		
35			高木 芳子		
36			若山 啓一	パナソニック(株)AVC ネットワークス社 メディアビジネスユニット津山工場	津山
37			柏原 浩司	(株)ミコー	
38			常安裕見子	(株)ヤマダビーコスメティック	
39			岸本江里子		
40			春名 愛子	(株)山田養蜂場	
41			岸本 愛		
42			上平 麗呼		
43			上妻 純子		
44			光辻美佐江		
45			木村裕美子		
46			山名 巻衣	(株)山田養蜂場本社	

# 県大会の競技方法等

## 1. 競技方法

- (1) 選手は、模擬セット(電話機)を設置したステージ上の競技台に着席し、ユーザ協会作成の「平成20年度電話対応コンクール問題」(P9)に基づき、模擬対応者と電話対応しながら、対応技術を競います。
- (2) 競技順は当日、抽選により決定します。選手氏名は審査委員には通知しません。
- (3) 付添人の指示により、選手は受話器をあげてコールし「私は 番です」と告げ、一旦受話器を置きます。
- (4) 着信音が鳴ります。選手は受話器を取り、競技を開始します。
- (5) 競技時間は3分以内です。計測は、この選手の第一声から始め、選手が終話(受話器を置いた)時点まで行います。
- (6) 時間延長は5秒までごとに、審査委員1名につき1点を減点します。
- (7) 競技席には、自分で作成したメモ等は一切、持ち込みができません。  
ただし、コンクール問題の状況設定、スクリプト、タウンページ広告、商品チラシ、地図のほか、メモ用紙と鉛筆を競技席に用意します。

## 2. 審査方法

- (1) 審査は、審査委員4名により行います。
- (2) 審査委員は別室で、競技者の対応内容を拡声器により聴取し、最初の印象、基本対応スキル、コミュニケーションスキル、営業スキル、最後の印象の5項目について採点します。(次頁「審査基準」参照)
- (3) 競技に先立ち、審査員同士で審査の着眼点等について、十分な意識合わせを行います。そして、標準対応テープを採点・協議し、その結果をもって審査に当たっての標準点数とします。
- (4) 審査委員の持ち点は各自100点とします。
- (5) 各審査委員の合計点数から、時間超過による減点数を差し引いた点数により順位を決定します。  
(注) 同点の場合、評点の最高点と最低点の開きの小さいものを上位とし、それでも決まらない時は、審査委員の協議により決定します。

## 審査基準(合計点 100 点満点)

～ 対応内容から企業イメージがどう作られたか、「顧客満足度」審査します。～

### 1、最初の印象(初期対応) 15 点

電話の際の第一印象をチェックします。

・社名等の名乗り、挨拶、相手もしくは用件の確認等

### 2、基本対応スキル 20 点

語調、語感、言葉遣い等の音声表現力をチェックします。

・声の大きさ、話すスピード、発声、発音、歯切れのよさ、声の表情、敬語、対応用語、相づち、口癖、馴れ馴れしさ等

### 3、コミュニケーションスキル 20 点

傾聴力、共感力、手際、機転、説明の仕方等コミュニケーションスキルをチェックします。

・要点把握、説明方法、傾聴態度、処理の仕方、積極性、迅速性等

### 4、営業スキル 30 点

セールスマインド・サービスマインドがあるかをチェックします。

・目的達成度、丁寧な対応、感謝の気持ち、信頼性、好感度、情報提供力、業務知識、企業アピール力、自然なセールストーク等

### 5、最後の印象(総合評価) 15 点

電話の最後(クロージング)をチェックします。

・終わりの挨拶、担当者の名乗り、周囲の音、受話器の扱い、会社への印象等

## 3. 表彰

(1) 成績優秀者に対しては次のとおり、大会会長より賞状及び賞品を授与します。

優勝 1名

準優勝 1名

優秀賞 8名

(2) NTT 西日本岡山支店からは、2名と1事業所に「NTT 特別賞」が授与されます。

(3) 出場者全員に参加賞を授与します。

(4) 優勝者1名は、11月21日(金)広島市で開催される「全国大会」へ、岡山県代表として出場します。