

(公財) 日本電信電話ユーザ協会 北海道支部
東日本電信電話株式会社 北海道事業部

2023年度電話対応コンクール全国大会の開催 ～大会テーマは「寄り添う気持ちで、届ける安心と満足」です～

東日本電信電話株式会社 北海道事業部（執行役員 北海道事業部長 島津 泰）は、「ビジネスにおける電話対応」の日本一を決める第 62 回「電話対応コンクール全国大会【2023年10月20日（金）札幌文化芸術劇場hitaru（札幌市中央区北1条西1丁目）で開催】」を後援します。今年のテーマは、「寄り添う気持ちで、届ける安心と満足」です。

なお、大会模様はインターネットライブ中継されますので、全国大会特設ホームページ (<https://dencon2023.com>) よりご覧いただけます。

1.目的(概要)

電話対応コンクールは、電話を通じてお客様やクライアントとのコミュニケーションや対応能力を競うものです。社員の電話対応と対応技能のレベルアップを通じて、顧客満足経営の推進を図るための人材育成を目的としています。

2.実施内容(詳細)

(1)電話対応コンクール

電話対応コンクールは、電話対応スキルの向上として参加企業の皆さまにご活用いただいております。1962年以来、毎年、実施されているイベントで、今回は、全国47各都道府県の予選会(延参加者6,316名)を勝ち抜いた57名の代表選手が、電話対応の「実力日本一」を競うコンクールです。なお、優勝者には、「総務大臣賞」が授与されます。

大会名	第62回電話対応コンクール全国大会 in札幌
開催日時	2023年10月20日(金)9:50～18:10
主催	公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会
後援	総務省、北海道、札幌市、公益社団法人北海道観光振興機構、日本商工会議所、全国商工会連合会、一般社団法人電気通信事業者協会、一般社団法人日本コールセンター協会、公益社団法人企業情報化協会、東日本電信電話株式会社、西日本電信電話株式会社、株式会社NTTドコモ、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社

(2)コンクールの概要

- 設定された問題(全国統一)に基づき、競技者は、ある企業の社員となって模擬対応者(お客様役)と電話で対応します。(電話対応時間は3分)
- 審査は専門の審査委員が、「対応の印象」「対応スキル」「お客様満足(CS)」などを総合的に判断して行います。
※コンクール問題・・・別紙を参照願います。

つぎのミライは、
あなたの街から
はじまる。

(3)表彰

優勝	準優勝	優秀賞	計
1名	1名	18名	20名

※全国大会の結果は、大会当日19時までに全国大会特設ホームページに掲載します。

(4)進行スケジュール(予定)

区分	時刻	所要時間	記事
開会式・来賓挨拶	9:50～10:15	25分	写真撮影可
競技(午前の部)	10:30～12:15	105分	フラッシュ付きの写真撮影不可
昼食休憩	12:15～13:10	55分	
報道用撮影時間	12:20～12:35	15分	写真撮影可(午前中の競技者、1～3名に再度撮影用競技をしていただきます。)
競技(午後の部)	13:10～16:10	180分	フラッシュ付きの写真撮影不可
表彰式・来賓挨拶	17:00～18:10	70分	写真撮影可

3.企業電話対応コンテストについて

1997年から、協会の事業として実施してきているイベントです。ユーザ協会の専門スタッフが「仮のお客様」となって企業に電話をかけ、その際の電話対応について、5名の審査委員が客観的に評価を行います。

- ・職場単位、事業所単位でエントリーいただき、2023年7月下旬～9月中旬にかけて専門スタッフが「仮のお客様」となって企業に電話をかけ、その対応内容を録音します。
- ・録音内容を専門家の審査委員が「対応の印象」「対応スキル」「お客様満足(CS)」などを厳正に審査し、ランキングを決定します。

4.公益財団法人日本電信電話ユーザ協会について

日本電信電話ユーザ協会は1976年、電気通信利用の実態調査・サービスの評価・普及、各種相談受付・教育等を目的に財団法人として設立され、2012年に現在の公益財団法人へ移行しました。

電話受付業務の本格化やインターネットの普及に伴い、新しい情報通信サービスに関する最新の動向をお届けするとともに、情報リテラシー(利用能力)の向上とCS(顧客満足)経営の推進を図り、各企業や地域社会の発展に貢献するため、人材育成のお手伝いをしています。

具体的な活動としては、ICTの活用推進、電話対応教育を大きな柱として、各種セミナー・研修や電話対応コンクール・コンテストの開催、電話対応技能検定(もしもし検定)の運営や、会員交流会・情報通信に関する施設見学会等を日本全国で実施しております。

2023年度電話対応コンクール問題

テーマ

「寄り添う気持ちで、届ける安心と満足」

今年度の問題のねらい

さまざまな買い物がインターネットやSNSを利用して行われています。ホームページ上に掲載された情報を確認しながら手軽に買い物ができることから多くの方が利用しています。その一方で、なんらかの理由で取引がスムーズに進まない場合があります。このような時に電話でのサポートによってお客様に喜んでいただけるケースが多くあります。

今年の問題では、あなたは、食事の宅配サービスを提供している会社の営業担当になっていただきます。ご注文の受付、お問い合わせ対応、ご注文内容の確認、商品発送などを行います。

ホームページで受け付けたお申込みフォームに、お客様に確認しなければわからない内容が書かれていましたので電話をかけて内容を確認してください。例年の問題とは異なりお客様へ電話をかける設定です。以前は個人宅に電話すると「はい〇〇です」と名乗るのが一般的でしたが、近頃では自分の名前を言わずに「はい」とか「もしもし」と出るケースが多くなっています。お客様が安心して話をしてくださるにはどのようにすればよいでしょうか。

また、この会話を通じて得た情報に基づき、お客様に適した商品を紹介してください。

自然な言葉のキャッチボールを通じて「お客様に満足いただける対応」を目指して、トレーニングをして競技に臨んでください。

今年度の電話対応コンクール問題を日常の電話対応力向上にお役立ていただけることを期待しています。

■今年度の問題のポイント

- ①電話をかけた目的を説明する ②お客様のニーズを把握する ③ニーズに適した商品を紹介する

状況設定

会社名：ユーザー食品サービス株式会社

対応日時：2023年10月20日（金）午前10時

対応者（競技者）：山下 薫（やました かおる）社員

お客様（模擬応対者）：注文をしたお客様 北見 晶（きたみ あきら）

※応対者、お客様ともに男女は特定しておりません

▶ ユーザー食品サービス株式会社の情報

会社所在地	北海道札幌市中央区大通西14丁目7番地	営業時間	午前9時～午後5時（月曜日～金曜日）
電話番号	フリーダイヤル 0120-20-6660（札幌市内限定のフリーダイヤル） 受付時間 午前9時～午後5時（月曜日～金曜日）		
URL	https://www.jtua.or.jp	E-mail	user@jtua.or.jp
企業理念	食を通じてまごころを届ける	従業員	25名
業務内容	食事の宅配	営業エリア	札幌市内

問題

あなたは、ユーザー食品サービス㈱で営業を担当している山下 薫 社員です。ホームページのお申込みフォームで受け付けた注文の中に、備考欄に「食事制限があります」と書かれた注文がありました。この記述と注文商品との関連がわからないため、お客様に電話をして内容を確認してください。また、お客様から聞いた情報に基づき、適した商品の紹介を行ってください。



ホーム

商品・料金

注文方法

お申込みフォーム

企業情報



7食分のおかず（主菜：1品、副菜：4品）をまとめて冷凍でお届けします。

お肉、魚、野菜など毎日食べても飽きないさまざまなメニューを揃えた、見て美味しい、食べても美味しいお食事です。管理栄養士が栄養成分を計算して美味しいメニューを作っています。

商品	特長	金額（税込）
総合栄養バランス食	カロリー、糖分、糖質を抑えたい方におすすめです。うす味でやわらかめに作られています。 〈1食あたりの栄養成分の目安〉 カロリー：240kcal以下、塩分：2.0g以下、糖質：10g以下	7食セット 4,400円
低カロリー食	さまざまな食材を使って240kcalでも美味しく食べ応えがあります。 〈1食あたりの栄養成分の目安〉 カロリー：240kcal以下、塩分：2.5g以下、糖質：15g以下	7食セット 3,850円
減塩食	出し汁や素材の味を活かすことで塩分2.0gでも美味しく味わい深い商品です。 〈1食あたりの栄養成分の目安〉 カロリー：300kcal以下、塩分：2.0g以下、糖質：15g以下	7食セット 3,850円
低糖質食	調理方法を工夫し糖質10gでもボリューム感たっぷりです。 〈1食あたりの栄養成分の目安〉 カロリー：300kcal以下、塩分：2.5g以下、糖質：10g以下	7食セット 3,850円
2つの成分バランス食 （カロリー、糖質）	材料にこだわり、調理方法を工夫しカロリー240kcal、糖質10gでも美味しく楽しんでいただけます。 〈1食あたりの栄養成分の目安〉 カロリー：240kcal以下、塩分：2.5g以下、糖質：10g以下	7食セット 3,850円
やわらか食	見た目も通常の食事と変わりませんので噛む力が弱い方にも美味しく楽しんでいただけます。 〈1食あたりの栄養成分の目安〉 カロリー：300kcal以下、塩分：2.5g以下、糖質：15g以下	7食セット 3,850円

※上記の商品にはご飯は含まれていません。

■オプション

初めてご利用の方はプラス550円（税込）で次の中から1つをご利用いただけます。

※オプションメニュー単品でのご利用はできません

商品	特長	金額（税込）
味噌汁 ※フリーズドライ	野菜がたっぷり入った7種類のお味噌汁です。 ※糖分を抑えたい方にはおすすめしません。	7食セット 1,100円
デザート	洋菓子、和菓子など5種類のデザートです。 ※糖質、カロリーを抑えたい方にはおすすめしません。	5食セット 1,100円
玄米ご飯	生産地と栽培方法にこだわった玄米を使用し、食べやすく、ふっくら炊き上げました。 ※すべてのお客様におすすめできます。	5食セット 1,100円

※取り扱い商品の一部を掲載しています。



ホーム

商品・料金

注文方法

お申込みフォーム

企業情報

1.お申込み方法

お電話またはホームページのお申込みフォームからお申込みください。

2.お届け

宅配便（冷凍）でお届けします。送料は550円（税込）

初回申込みの場合は注文数にかかわらず無料

【お届け日】

お支払方法がクレジットカード決済、代金引換の場合はお申込日の翌営業日に、

銀行振込の場合は営業日の午前9時時点での入金確認分を同日に発送します。

配送希望日は、発送日の翌々日以降の日をご指定ください。

■クレジットカード決済、代金引換の場合

申込日	申込日の翌営業日 A	Aの翌日	Aの二日後
	発送日		配送可能日

■銀行振込の場合

申込日	午前9時時点での 入金確認分 A	Aの翌日	Aの二日後
	発送日		配送可能日

【お届け時間】

①午前中 ②午後2時～4時 ③午後4時～6時 ④午後6時～8時

【不在時の扱い】

宅配業者を利用するので再配達是不在票に書かれた電話番号にご連絡をお願いいたします。

3.お支払方法

銀行振込（先払い）、クレジットカード決済、代金引換（代引き手数料330円（税込））

4.保存方法

冷凍で保存してください。

※味噌汁は、フリーズドライでお届けしますので常温で保存してください。

5.賞味期限

容器に「賞味期限」を表記しています。

6.お召し上がり方

容器のまま電子レンジで温めてください。お召し上がり方法は、容器に記載しています。

7.容器について

容器はご家庭のプラごみとして、お住まいの自治体の分別ルールにより、分別・回収・リサイクルにご協力をお願いいたします。

▶ お申込みフォームに書かれた内容

お申込日	2023年10月19日（木）		
お申込者	北見 晶		
住所・電話番号	札幌市千代田区東神田2-6-9 Tel: 011-281-6295		
商品名	総合栄養バランス食	数量	1個（7食セット）
金額	4,400円（税込）	支払方法	代金引換
配送希望日	2023年10月25日（水） ①午前中	お届け先	お申込者の住所と同じ
備考欄	食事制限があります		

※初回注文であることを確認済み

▶ お客様情報（模擬対応者用）の例

お客様名	北見 晶（きたみ あきら）
注文理由	仕事が忙しく外食が多い。偏食になりがちだったため、栄養バランスを考えた食事を利用しようと思って初めて注文した。
食事制限の内容	塩分量を抑えること以外に特に食事制限はない。

〈注意事項〉

1. 競技時間は3分以内です。
2. 競技時間は、模擬対応者の第一声から始め、終話（競技者が受話器を置いた時点）までを計測します。
3. お客様の発言を聴き、この問題に記載された内容に基づき応対してください。
4. お客様は、応対時にホームページを見ることができない設定です。
5. 本文中の会社名、サービス内容などは、すべて架空のものです。
6. 問題に記載された情報の内、お客様情報の「注文理由」、「食事制限の内容」は、各大会でそれぞれ設定します。

▶ 対応スクリプト

模擬対応者（お客様：北見 晶）	競技者（山下 薫 社員）
1 「はい」	（電話をかける）
3 「・・・・・・・・・・・・・・・・」	2 「・・・・・・・・・・・・・・・・」
5 「・・・・・・・・・・・・・・・・」	4 「・・・・・・・・・・・・・・・・」
7 「・・・・・・・・・・・・・・・・」	6 「・・・・・・・・・・・・・・・・」
	8 「・・・・・・・・・・・・・・・・」
	（終 話）

第62回 電話応対コンクール 全国大会 in 札幌

第26回企業電話応対コンテスト成績発表会

開催日 2023年10月20日(金)

会場 札幌文化芸術劇場hitaru

〒060-0001 札幌市中央区北1条西1丁目

寄り添う気持ちで、
届ける安心と満足

優勝者には副賞大賞賞が授与され、
優勝者・準優勝者には
「電話応対技能検定2級」が
出場者には「電話応対技能検定3級」が
付与されます。



Ⓜ️ 当日は、大会の様様を
インターネットでライブ配信!!

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

主催 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

後援 総務省、北海道、札幌市、公益社団法人北海道観光振興機構、日本商工会議所、全国商工会連合会、一般社団法人電気通信事業者協会、一般社団法人日本コールセンター協会、公益社団法人企業情報化協会、東日本電信電話株式会社、西日本電信電話株式会社、株式会社NTTドコモ、エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社

詳細はwww.jtua.or.jpユーザ協会各課までお問い合わせ

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

0120-20-6660

ユーザ協会

検索

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