

<別紙>

○公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の概要

当協会は、電気通信サービスの利用に関する調査・研究、知識の普及等、利用者の便益を増進する事業を行い、電気通信事業の発展に寄与する目的で1976年(昭和51年)3月に設立されました。

その後、2012年7月に新たな公益財団法人に移行し、引き続き情報通信技術・サービスを利用したコミュニケーション文化の振興を図るとともに、情報通信技術・サービスの利用者の利便増進に寄与し、地域社会の発展に貢献することを目的として次の事業を展開しております。

- ①テレコミュニケーション能力の向上を図る事業
- ②情報通信技術・サービスの活用を推進する事業
- ③その他この法人の目的を達成するために必要な事業

また、会員組織としては2019年10月1日現在、全国の都道府県に47の支部及びその傘下に309の地区協会があります。

○2019年度コンクール問題の概要

今年度のコンクール問題は、「聴く力と伝える力で信頼アップ」をテーマにしており、お客様が指名した担当者が不在の場合の問合せに対する対応です。お客様が指名した自社の担当者が不在であるため、その担当者に成り代わってお客様の用件を聴き取り、担当者へその内容を伝達するために留守番電話に録音するというものです。

お客様は予め担当者にメールで要件を送信したが、返信がないので困っていると不安を募らせて電話してきたという設定の中で、如何にお客様に安心していただけるように対応するかが重要となります。また、不在の担当者に留守番電話で伝言する場合は、その内容が正確に伝わるように、分かりやすく、簡潔なものとする事で、その後のお客様対応を円滑に進めることが可能となります。

これら一連の対応を通じて、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していただくことが本大会における競技の目的の一つとなります。

○電話対応コンクール審査基準

対応内容から企業のイメージがどう作られたか、以下の6項目で「顧客満足度」を審査します。

<p>①最初の印象 (初期対応) 5点</p>	<p>第一声から本題に入るまでの印象をチェックします。 ・社名等の名乗り、挨拶、取り次ぎ方、相手もしくは用件の確認等、電話の初期対応全般</p>
<p>②基本対応スキル 20点</p>	<p>語調、語感、間、言葉遣い等、自然な話し方であるかどうかをチェックします。 ・声の大きさ、話すスピード、自然な抑揚、声の表情、声柄、間、発声、発音、歯切れのよさ、敬語、対応用語、相づち、口癖、場にあった表現の工夫等</p>
<p>③コミュニケーションスキル 20点</p>	<p>傾聴力、共感力、手際良さ、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。 ・要点の把握、聴きとる力、訊きだす力、説明力、処理の仕方、手際の良さ等</p>
<p>④情報・サービスの提供 20点</p>	<p>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を確認します。 ・情報提供力、業務知識、信頼性、企業アピール力、自然なセールストーク等</p>
<p>⑤最後の印象 5点</p>	<p>電話の最後(クロージング)、余韻効果をチェックします。 ・終わりの挨拶、名乗り、大事なことの繰り返し、受話器の扱い、切った後に残る余韻、会社へのイメージ等</p>
<p>⑥全体評価 30点</p>	<p>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評価します。 例えば ・今後もこの会社と取り引きしたいと思うか ・安心して用件の取り次ぎを任せたいと思ったか ・一生懸命さやお客様に寄り添う気持ちが伝わったか ・「対応スキル」以外で全体として温かみのある感じの良い対応であったか</p>
<p>合計 100点</p>	<p>①～⑥の合計点</p>