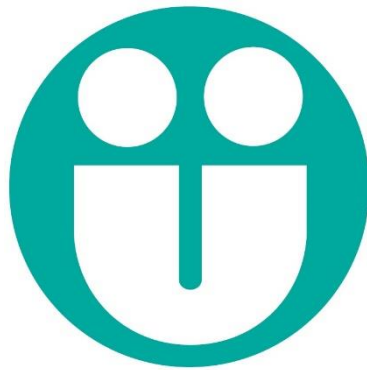


**2022年度
(令和4年度)**

電話応対コンクール千葉県大会



日 時 2022 年 10 月 14 日 (金)
会 場 エム・ベイポイント幕張 2階 第1プレゼンルーム
千葉県美浜区中瀬1-6

主 催 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会千葉支部

後 援 千葉県
株式会社 千葉日報社
一般社団法人 千葉県商工会議所連合会
千葉県商工会連合会
株式会社 ドコモCS千葉支店
東日本電信電話 株式会社 千葉事業部

2022年度(令和4年度)電話対応コンクール千葉県大会 次 第

2022年10月14日(金)

1. 開 会……………10:00～

・選手、審査員紹介 等

1. 競 技……………10:30～14:30

・午前:競技No.1～16 (10:30～12:00)

・昼 食 休 憩 (12:00～13:05)

・午後:競技No.17～31 (13:05～14:30)

(審査・集計作業…………… 14:30～15:00)

2. 表 彰 ・閉 会 式 ……………15:00～15:30

・入賞者発表 *表彰状授与等の式典は行いません

・大会会長挨拶

・大会顧問挨拶

・審査委員長講評

・閉会

今年度の県大会は、10月7日(金)に事前収録をリモートにて行い、その事前収録した音源に基づき10月14日(木)に県大会を開催、開会・審査・表彰等を行います。
※事前収録は、コロナ禍での円滑な大会運営の一助として実施することとします、ご理解の程宜しくお願い致します。

■大会役員

大会会長	青柳 俊一	(公財)日本電信電話ユーザ協会千葉支部長 (株式会社千葉興業銀行 取締役会長)
大会副会長	松戸 徹	(公財)日本電信電話ユーザ協会 千葉支部副支部長 (船橋市長)
大会副会長	片岡 直公	(公財)日本電信電話ユーザ協会 千葉支部副支部長 (市川商工会議所 会頭)
大会顧問	境 麻千子	(公財)日本電信電話ユーザ協会 千葉支部顧問 (東日本電信電話株式会社 執行役員 千葉事業部長)

■審査委員

審査委員長	岩下 宣子	現代礼法研究所 代表
審査委員	岩下 美和子	コミュニケーションインストラクター
審査委員	小菅 寿美	株式会社クレビュート 代表取締役
審査委員	佐藤 初代	株式会社ソフト・サービス・カンパニー 代表取締役
審査委員	松尾 友子	コミュニケーションインストラクター

(審査委員は50音順)

■千葉県大会 出場者一覧

競技順	事業所名	出場者名
3	NTT東日本-南関東テクニカルサービスセンタ 千葉フロント	知念 孝昌
8		吉川 淳子
22		門間 絢子
30		佐藤 昌代
11	アート引越センター株式会社	若林 愛奈
2	イオンクレジットサービス株式会社 東京コールセンター	山崎 友里
7		加村 美貴子
10		佐藤 厚子
12		尊田 菜穂子
16		相田 なお子
25		斉藤 ゆり香
29		矢野 晴香
24	東日本電信電話株式会社 千葉支店 第一BI部 第一VCグループ	武田 和也
1	株式会社バレーナコミュニケーションズ	穴倉 小奈恵
5		安川 智子
9		森田 美也
15		布能 由美子
20		武田 利英子
27		下原 里香
31		溝田 美沙
26	株式会社ホテルオークラ東京ベイ	田中 真衣
6	株式会社江戸川	富江 明子
17	君津信用組合	白石 七瀬
14	佐川急便株式会社 成田営業所	間 清乃
19	佐川急便株式会社 千葉営業所	佐久間 紀子
13	三井住友海上火災保険株式会社	中川 智浩
23		深田 志帆
4	千葉興業銀行 営業企画部	都築 美里
21		小倉 輝大
28		齊藤 由美子

■千葉県大会 競技順

競技 順	時刻	事業所名	出場者名	自己採点	メモ等
1	10:30	株式会社バレーナコミュニケーションズ	宍倉 小奈恵		
2	10:35	イオンクレジットサービス株式会社 東京コールセンター	山崎 友里		
3	10:40	NTT東日本-南関東テクニカルサービスセンタ 千葉フロント	知念 孝昌		
4	10:45	千葉興業銀行 営業企画部	都築 美里		
5	10:50	株式会社バレーナコミュニケーションズ	安川 智子		
10:55~11:05		審査意識合せ			
6	11:05	株式会社江戸川	富江 明子		
7	11:10	イオンクレジットサービス株式会社 東京コールセンター	加村 美貴子		
8	11:15	NTT東日本-南関東テクニカルサービスセンタ 千葉フロント	吉川 淳子		
9	11:20	株式会社バレーナコミュニケーションズ	森田 美也		
10	11:25	イオンクレジットサービス株式会社 東京コールセンター	佐藤 厚子		
11	11:30	アート引越センター株式会社	若林 愛奈		
12	11:35	イオンクレジットサービス株式会社 東京コールセンター	尊田 菜穂子		
13	11:40	三井住友海上火災保険株式会社	中川 智浩		
14	11:45	佐川急便株式会社 成田営業所	間 清乃		
15	11:50	株式会社バレーナコミュニケーションズ	布能 由美子		
16	11:55	イオンクレジットサービス株式会社 東京コールセンター	相田 なお子		
12:00~13:05		昼食休憩			
17	13:05	君津信用組合	白石 七瀬		
19	13:10	佐川急便株式会社 千葉営業所	佐久間 紀子		
20	13:15	株式会社バレーナコミュニケーションズ	武田 利英子		
21	13:20	千葉興業銀行 営業企画部	小倉 輝大		
22	13:25	NTT東日本-南関東テクニカルサービスセンタ 千葉フロント	門間 絢子		
23	13:30	三井住友海上火災保険株式会社	深田 志帆		
24	13:35	東日本電信電話株式会社 千葉支店 第一BI部 第一VCグループ	武田 和也		
25	13:40	イオンクレジットサービス株式会社 東京コールセンター	斉藤 ゆり香		
26	13:45	株式会社ホテルオークラ東京ベイ	田中 真衣		
13:50~14:00		休憩			
27	14:00	株式会社バレーナコミュニケーションズ	下原 里香		
28	14:05	千葉興業銀行 営業企画部	齊藤 由美子		
29	14:10	イオンクレジットサービス株式会社 東京コールセンター	矢野 晴香		
30	14:15	NTT東日本-南関東テクニカルサービスセンタ 千葉フロント	佐藤 昌代		
31	14:20	株式会社バレーナコミュニケーションズ	溝田 美沙		

※競技順 1 8 番は欠番

■競技・審査等の解説、競技上の注意事項等

今年度の県大会は、県内地区大会より勝ち残った30名の選手がコンクール問題に基づき様々な展開を想定しながら、10月7日(金)に事前収録をリモートにて行い、その事前収録した音源に基づき10月14日(金)に県大会を開催、審査・表彰等を行います。

⇒2022年度の問題は次頁(6-1~4)以降参照

● 事前収録方法

- ・コンクール問題に基づき模擬応対者との電話応対を行う。競技時間は3分以内とする。
- ・選手は競技予定時刻前に準備を整え、待機。
- ・選手は模擬応対者からかかってきた電話を受け、通話中のまま待機。
- ・以下、模擬応対者等との手順工程 ※【 】内は模擬応対者が選手に伝える内容。

①【競技番号とお名前をお願いします】

⇒選手:「競技番号○番、○○○○(フルネーム)です」

②【準備が整いましたら、お声をかけてください】

⇒選手:「準備が整いました／始めてください／どうぞ」など合図

③【番号をどうぞ】

⇒選手:(一拍おいて)「私は○番です」(競技番号を発声)

④ コール音が1回鳴ったら、応対を始める。

※選手の会話のスタートでタイム(競技時間)計測開始

⑤ 前半のお客様(坂本様)との会話が終了したら、選手から口頭で「リーン」と1回、発声する。

そのあと、模擬応対者から会話が再開 ※「リーン」という間もタイム計測の対象。

⑥ 応対(競技)が終了したら、電話を切断する。

※電話が切れた時点でタイム計測終了とする。

コンクール問題に決められている用語以外は自由で、普段職場で実際に使っている用語で差し支えありません。

● 審査方法

- ・審査委員の持ち点は各自100点、5名の審査員の審査結果を集計し、各選手の成績とする。
- ・競技時間が3分を超えた場合には、15秒毎に審査員1名につき1点を減点する。
- ・同点の場合、審査委員の最高点と最低点の差分の少ない選手を上位とする。

● 表彰等

入賞は優勝1名、準優勝1名、優秀賞8名、新人賞1名 とします。

なお、優勝者には千葉県知事賞が授与され、11月18日(金)に山口県山口市で開催される全国大会に千葉県代表として、出場していただきます。また、翌年(2023年)の本コンクールにおいて、地区予選を経ることなく千葉県大会に出場する権利を付与します。

また、今年度の入賞者には、株式会社ドコモCS千葉支店様よりドコモ賞の贈呈があります。

2022年度電話応対コンクール問題

テーマ

「聴く力、伝える力を磨き、応対力アップ」

今年度の問題のねらい

職場では、同僚や上司への電話の取り次ぎや外出中の同僚からの問い合わせなど、社内の人と電話で連携するケースが多くあります。この対応をより良いチームプレイで的確に行うことにより業務が円滑に進められ、結果的にお客様に喜んでいただくことにつながります。

今年度の問題では、外出中の担当者（役職者含む）を指名する電話受付と外出中の担当者からの問い合わせ対応の2つの電話応対を行っていただきます。

あなたは、お客様から外出中の担当者を指名する電話を受けます。急ぎの用件のようです。内容を聴き、外出中の担当者にすぐに連絡して用件を伝えてください。また、その際に担当者から問い合わせを受けるという設定ですので、それに対応してください。

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応対」および「社内の人との的確な応対」を目指し、用件の聴き取り方、分かりやすい伝え方などをトレーニングして競技に臨んでください。

今年度の電話応対コンクール問題を日常の電話応対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お客様からの用件の聴き取りは正確に
- ②伝言は簡潔に、分かりやすく
- ③社内の人との応対は迅速に

状況設定

会 社 名：株式会社ユーザートラベル 山口支店

応対日時：2022年11月18日（金）13時30分

応対者（競技者）：吉田 和希（よしだ かずき）社員（男女は特定しておりません）

お客様（模擬応対者）：電話をかけてきたお客様

▶ 株式会社ユーザートラベル 山口支店の情報

会社所在地	山口県山口市熊野町4-5	営業時間	9時～18時 定休日（土曜日、日曜日、祝日）
電話番号	フリーダイヤル 0120-20-6660	E-mail	user@jtua.or.jp
URL	https://www.jtua.or.jp	従業員数	30名
業務内容	旅行業、会議・研修・各種催事の企画運営	企業理念	人々の出会いを創造し、 豊かな社会づくりに貢献する

問題

あなたは、(株)ユーザートラベル 山口支店で営業を担当している吉田 和希 社員です。電話をかけてきたお客様が指名した担当者は外出中です。急ぎの用件とのことですので、外出中の担当者にすぐに連絡し用件を伝えてください。その際に外出中の担当者から問い合わせを受けますので対応してください。

<注意事項>

1. あなたは、電話をかけてくるお客様と面識がありません。
2. あなたは、営業担当全員の携帯電話番号を知っています。
3. ユーザートラベルでは、お客様に担当者の携帯電話番号は伝えないことになっています。
4. 外出中の担当者の問い合わせは、「営業担当のスケジュール表」「予定イベント一覧」に記載された内容についてです。
5. 競技時間は、外出中の担当者の対応を含めて3分以内です。競技者の第一声からはじめ、競技者が受話器を置いた時点までを測定します。
6. 文中の会社名、電話番号などは、すべて架空のものです。

お客様情報（模擬対応者用）の例

お客様	お客様名	(株)アクセス商事 総務課長 鈴木 真澄様 TEL 090-7002-2551
	指名の担当者	木戸 真 係長
	お客様の用件	来週実施する社員研修に、社長が急遽参加することになったので、社長講話の時間をどこかで設けたい。 対処策について月曜日に打合せをしたいので、都合を教えてください。
外出中の担当者	問い合わせ内容	別件だが、山口県ミステリーツアーの参加希望者が2名いるので、今の申し込み状況を教えてください。

対応スクリプト

模擬対応者（お客様）	競技者（吉田 和希 社員）
	(電話のベルが鳴る)
2 「・・・・・・・・・・・・・・・・」	1 「・・・・・・・・・・・・・・・・」
4 「・・・・・・・・・・・・・・・・」	3 「・・・・・・・・・・・・・・・・」
	5 「・・・・・・・・・・・・・・・・」
	(終 話)
6 「はい、〇〇です。」	外出中の担当者へ電話をかける。
8 「・・・・・・・・・・・・・・・・」	7 「・・・・・・・・・・・・・・・・」
	9 「・・・・・・・・・・・・・・・・」
	(終 話)

予定イベント一覧

11月18日 13時30分現在

	イベント名 / 催行日	募集締切日	定員(名)	残数(名)	協力会社 (業務の一部の委託先)	担当者
個社向け	㈱アクセス商事様 社員研修 (カリキュラム企画・旅行手配) 11月24日(木)～25日(金)	募集無	-	-	㈱ユウキョウ企画 山口市仙台2-1 Tel 083-934-3593	木戸 真
	デジタル物産㈱様 創立10周年記念 クルージングツアー 12月2日(金)	募集無	-	-	㈱山口ミナト商船 山口市港2-1 Tel 083-934-3593	高杉 忍
	㈱デンコン警備様 事例発表会応援ツアー 1月20日(金)	11月30日 (水)	300	50		伊藤 悠
一般向け	オーロラ観賞ツアー説明会 (オーロラに関心のある方向けの説明会) 11月21日(月)	11月17日 (木) 締切済	30	2名キャンセル有 11/18まで 追加可能	維新会館 山口市札幌2-1 Tel 083-934-3593	中原 未来
	山口県ミステリーツアー① (行先は、事前にはお知らせしない) 11月25日(金)～26日(土)	11月16日 (水) 締切済	30	3名キャンセル有 11/18まで 追加可能	㈱ハイブリッド交通 山口市宮城2-2 Tel 083-934-3593	中原 未来

	イベント名 / 催行日	募集締切日	定員(名)	残数(名)	協力会社 (業務の一部の委託先)	担当者
一般向け	山口県ミステリーツアー② (行先は、事前にはお知らせしない) 12月10日(土)～11日(日)	12月1日 (木)	30	5	㈱ハイブリッド交通 山口市宮城2-2 Tel 083-934-3593	中原 未来
	山口県歴史探訪ツアー① (がんりょうじま あきよしだい 厳流島、秋吉台展望台、 めいりんがくしゃ 萩城下町、萩・明倫学舎) 11月27日(日)	11月21日 (月)	30	2	キャリア観光バス㈱ 山口市長野2-3 Tel 083-934-3593	宇野 正美
	山口県歴史探訪ツアー② (るりこうじごじょうのとう ほうふてんまんぐう 瑠璃光寺五重塔、防府天満宮、 やないしらゆへ 柳井白壁の町並み、錦帯橋) 12月11日(日)	12月5日 (月)	30	5	キャリア観光バス㈱ 山口市長野2-3 Tel 083-934-3593	宇野 正美
	山口県絶景巡りツアー (道の駅北浦街道豊北、角島大橋、 もとすのす 元乃隅神社) 12月18日(日)	12月12日 (月)	30	10	キャリア観光バス㈱ 山口市長野2-3 Tel 083-934-3593	吉田 和希

※予定イベント一覧は、社内システムで共有していますが、外出先から見ることはできません。
※問題の設定を簡略化するため協力会社の電話番号は同じ番号としています。また、住所は架空のものです。

2022 年度審査基準

以下の6項目で審査します。合計点は、100 点です。

(1)最初の印象（初期対応） 5 点

第一声から本題に入るまでの印象をチェックする。

・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、電話の初期対応全体

(2)基本対応スキル 20 点

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する。

・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、
応対用語、相づち、口癖、場にあった表現の工夫等

(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する。

・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

(4)情報・サービスの提供 20 点

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チェックする。

・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

(5)最後の印象 5 点

電話の最後（クロージング）、余韻効果をチェックする。

・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

(6)全体評価 30 点

審査項目の(1)～(5)の評価が高いにもかかわらず、トータルとして良い印象を受けない応対があります。反対に、(1)～(5)の評価には問題があっても、好感の持てる応対もあります。それは、そこに(1)～(5)の評価とは別に、何か心を捉える満足感があるからです。電話応対全体から感じられる人間的な温かさや、一言に表れる思いやり、心くばりなどを、0 点から 30 点の範囲で審査委員の裁量で加点してください。

例えば

- ・要領よくお客様から必要な情報を聞きだしたか
- ・重要な点を確認するなどお客様に安心していただいたか
- ・伝言内容を正確にわかりやすく伝えられたか
- ・外出中の担当者の状況を踏まえた対応ができたか
- ・社外の方と社内の方に対する応対方法の使い分けができていたか
- ・全体として温かみがあり、感じの良い応対であったか

■昼食について

- ・当ビル2階エントランスホール(同じフロア)に軽食のできる喫茶があります。
- ・当ビル低層棟3階会議室(会場出て左手にある階段を上がる)に昼食スペースを用意していますので、ご利用ください。 会場名:T307会議室(30人用) …次頁のフロア図参照

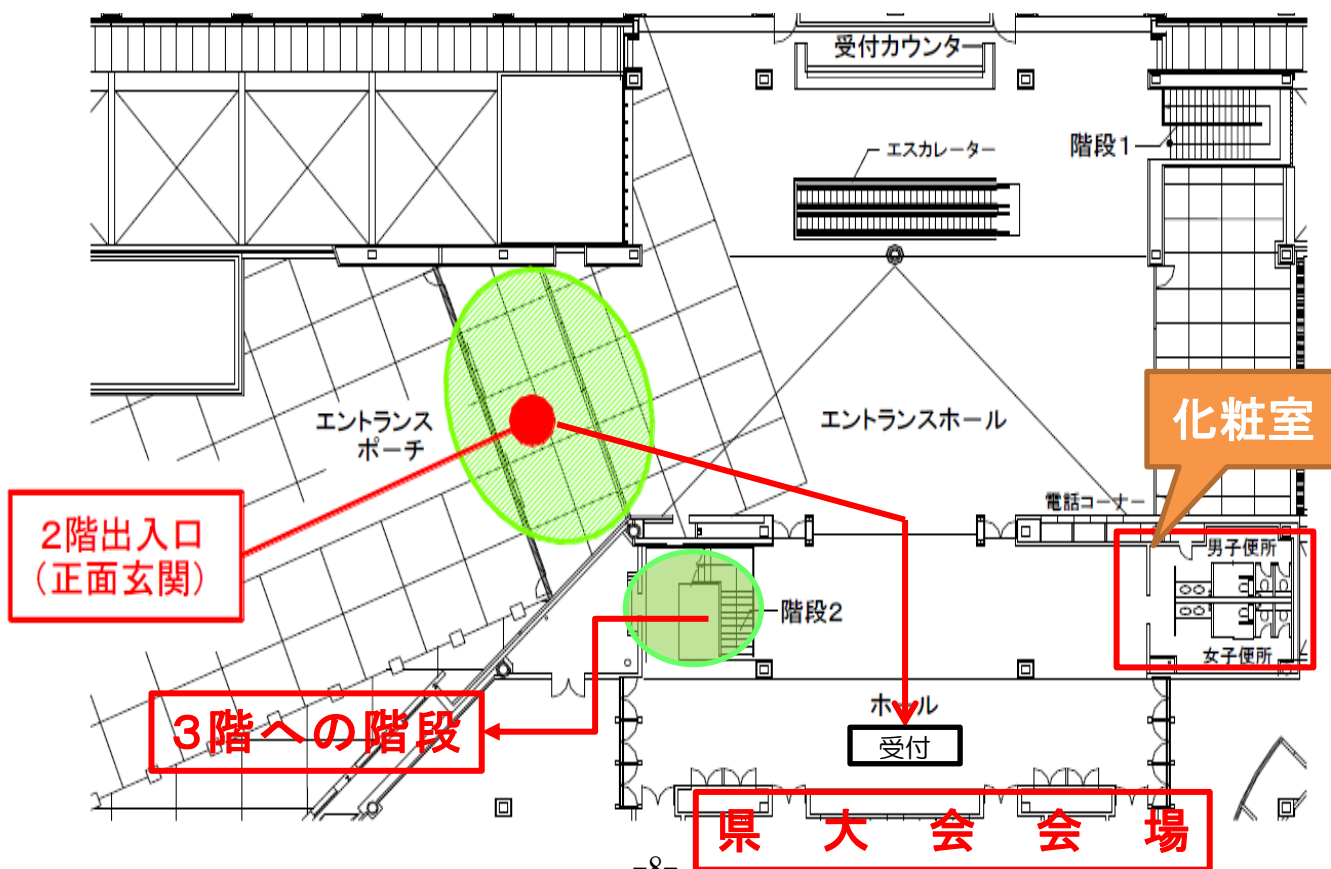
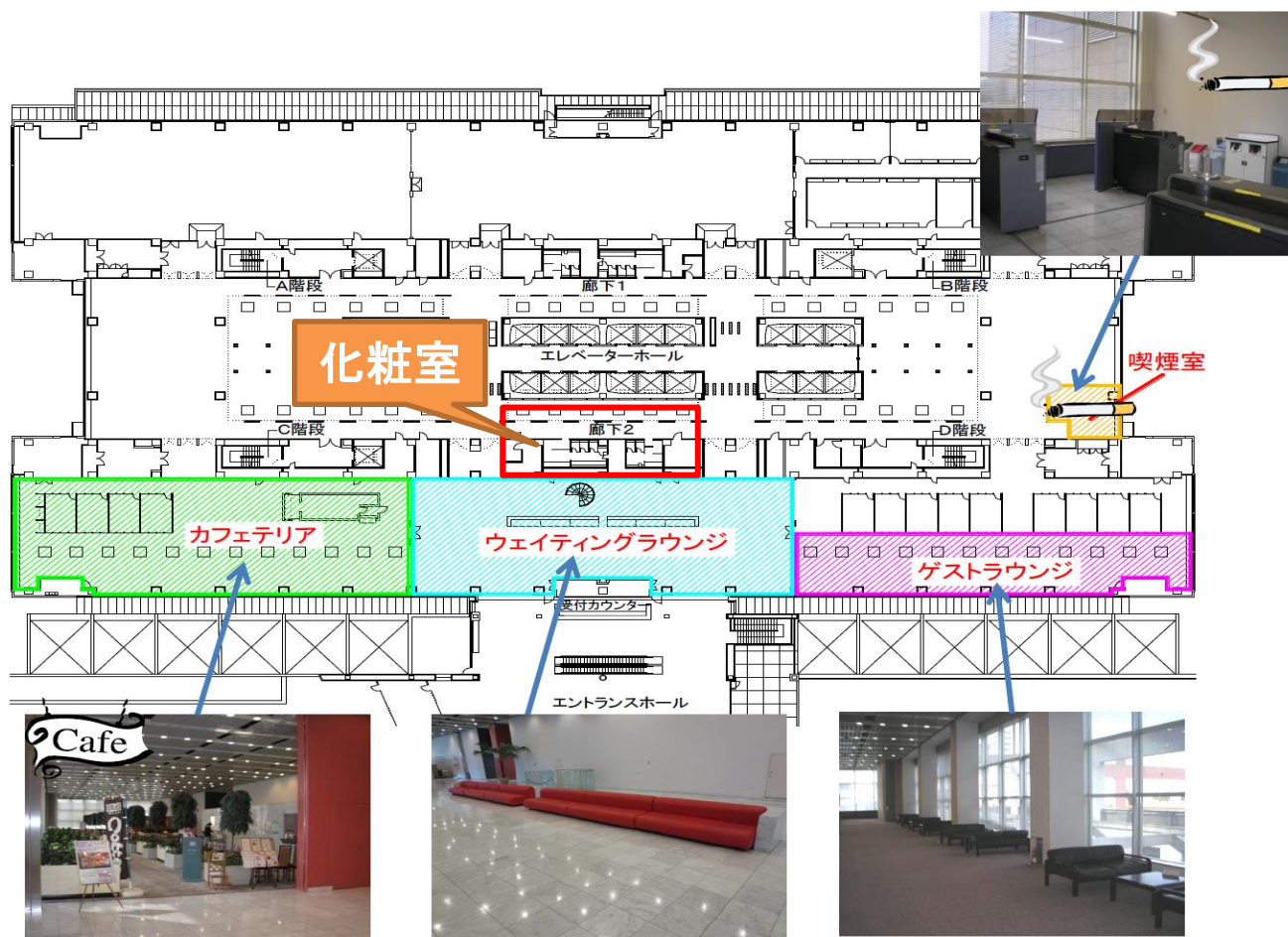
- ・近隣には、ファミリーマート、ローソン等があります



■喫煙場所

- ・当ビル2階エントランスホール(同じフロア)向こうのゲストラウンジ方面に喫煙室があります。
(次頁のフロア図参照)

■エム・ベイポイント幕張 2階フロア



(公財)日本電信電話ユーザ協会千葉支部のご案内

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会は、テレコミュニケーション教育事業とICT活用推進事業を行っている団体です。**現在、会員様を募集しています！**

会員の皆様には、コミュニケーションやビジネスマナー向上にむけた人材育成、IT・DXや著名人講演会、電話対応の技術を競う電話対応コンクール等を会員特典として無料提供しています。会員の皆様の当協会のご利用は、主に社員教育の活用が中心ですが、自営・個人の皆様からは、著名人セミナーやeラーニングによるスキルアップ等でもご利用されています。現在、全国約4万の皆様にご加入いただいております。**是非、この機会にご入会のご検討をお願いいたします！**

ユーザ協会の事業のご案内 <http://www.chiba-user.com/>

ユーザ協会千葉 で検索

ご入会の検討材料に、無料特典をお試しになりたい方は、お気軽にご相談ください。無料でお試しいただけるよう手配いたします！

(※お試しのご利用は、参加人数・日程等は限りがありますので、都度ご相談させていただきます)

年会費：5,000円

※個人・法人問わずご入会頂けます

無料特典多数あり！

I
・お客様満足(CS)の向上を
・人材育成に活用を

●コミュニケーション・ビジネスマナー等研修

専門講師による基礎・応用のコミュニケーションやビジネスマナー研修を各種揃えています。社員のスキルアップ、CS向上にご活用いただけます。

【会員様は1研修5名様まで受講料**「無料」**】

・会員様以外1名5,000円(税込)～



会員様からの声

- ・他では1人約1万円の研修費が無料で参加できるので、社員育成に活用しています。
- ・電話対応、ビジネスマナー、接客、接遇など「新入社員・中堅社員」を毎年研修に参加させています。

●電話対応教育

県大会を勝ち抜くと、全国大会出場も！

電話対応コンクール千葉県大会を毎年実施しています。コンクール参加者には専門講師による指導が無料で受講できます。

【会員様は1事業所10名様まで参加**「無料」**】

・会員様以外1名5,000円(税込)・収録費5,000円程度



会員様からの声

- ・社員の電話対応スキルアップとして毎年参加させています。
- ・全国(他業種)からも多数参加し競い合う、こんな大会は他にはありません！

II
ICT活用でビジネス課題の解決を

●いつでもどこでも研修可能「eラーニング」

- ・社員教育に必要な“講座”を揃えています！
- ・企業研修のスタンダード「eラーニング」を是非！

【会員様は1事業所20名様まで**「無料」**】

●セキュリティ対策初めの一步「標的型攻撃メール予防訓練サービス」

【会員様は1事業所10メールアドレスまで**「無料」**】



●「各種講演会・セミナー」【会員様は参加**「無料」**】

- ・新春セミナー・講演会(著名人等をお招きして開催)
- ・ICTセミナー(事業に活かすIT活用やセキュリティ対策等)

会員様からの声

- ・今話題のテレワーク導入支援等をテーマとしてセミナーが開催され、情報収集等に利用しています。著名人講師も交えたセミナーを毎年楽しみにしています。

●「ICT情報誌」を月間でお届けします 【会員様は**「無料」**】

▶毎月1回1日発行/14ページ・会員様以外「年間購読料3,565円」(税込・送料込)



公益財団法人日本電信電話ユーザ協会は「経営の加速につながる、電話応対教育とICT活用推進」事業に取り組んでいます。



当協会は、電話応対に関する質的改善と顧客満足度(CS)向上のため「ビジネスマナー研修」「電話応対技能検定」「電話応対コンクールの開催」や日々進化しているICTを企業経営に有効に生かしていただけるよう、時代のニーズに適合した最新のICT情報をお届けしています。今後も、これまで以上に、皆さまのお役に立てる事業を展開し、地域社会の発展に貢献できるよう努めてまいりますので、皆さまの更なるご支援をいただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 千葉支部長 青柳 俊一(株式会社千葉興業銀行取締役会長)

入会申込書

ご入会のお申込みはファクス又はメールもしくは郵送にてお願いいたします。

□ファクス送付先(03)5820-2078 □メール送付先 u-kyo.chiba@jtua.or.jp

入会申込年月日	令和 年 月 日
貴事業所名	
(フリガナ) 代表者役職・氏名	()
所在地	〒 -
事業所代表電話番号	() -
業種(事業内容)	
(フリガナ) 連絡責任者氏名等	所属 役職 氏名(フリガナ)
連絡責任者様のご連絡先	電話番号 () - ファクス () -
月刊情報誌(テレコムフォーラム (無料)のご送付希望 ※□に ☒ 印を記入	☐ 上記の代表者へ送付 ☐ 上記の連絡責任者へ送付 ☐ その他(以下にご記入ください) 所属 役職 氏名(フリガナ) ☐ 不要
メールマガジン(無料)のご配 信希望 ☒ ※□に ☐ 印を記入	☐ 希望する ☐ 全国版(月中旬1回) ☐ 千葉県版(月上旬1回) 【配信先メールアドレス】 @ /
今回 ☒ 会の動機・キッカ等 ※□に ☐ 印を記入下さい。 複数回答可。	☐ 情報誌等の情報提供 ☐ セミナー・研修会等への参加 ☐ コンクール等各種競技会への参加 ☐ 取引先・NTT等の紹介 ご紹介事業所様・ご紹介者氏名

■プライバシーポリシー(プライバシーに関する公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の確約)

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会は、常日頃より会員企業様の情報を厳正に管理し、プライバシー保護に努めます。
また、会員企業(個人)様に関する個人情報等は、弊会の定款に基づく事業目的以外には、使用いたしません。