

2025年 7月 31日

一般社団法人ビジネス機械・情報システム産業協会

## 「第4回 JBMIA電話対応コンクール」 が開催されました

一般社団法人ビジネス機械・情報システム産業協会（JBMIA） サービス・サポート部会は、2025年7月11日、品川区立総合区民会館「きゅりあん小ホール」にて、第4回電話対応コンクールを開催しました。

本コンクールは、ビジネス機器業界におけるコンタクトセンターの電話対応スキル向上を目的とし、各社が対応品質を競い合うことで業界全体の顧客体験価値（CX）向上を目指しています。今年は「デジタル化時代における顧客対応力の向上」をテーマに、13名の競技者が参加しました。

競技は「シナリオ対応」と「ミステリーコール」の2部構成で実施されました。シナリオ対応では、旅行会社の担当者からの問い合わせという設定で、複数の製品が混在する環境でのトラブル対応力や、顧客のデジタルリテラシーに合わせた柔軟な説明力が求められました。ミステリーコールでは、予告なしの追加質問に対して、臨機応変かつ的確な対応力が試されました。

午後には、B-コミュニケーション株式会社による特別講演「マルチチャネル時代に顧客接点で必要なCS向上施策とは」も行われ、参加者は電話対応だけでなく、今後の業務改善につながるヒントを得る機会となりました。

審査は、第一印象や傾聴力、クッション言葉の使い方、的確な説明、顧客の感情察知など多角的な視点で行われ、優秀者には表彰が行われました。優れた対応事例は、今後、教育教材としても活用される予定です。

JBMIAは今後も業界のサービスレベル向上を目指し、本コンクールをはじめとする活動を継続していきます。



【競技者の皆さま】

本件に関するお問い合わせ先：

一般社団法人ビジネス機械・情報システム産業協会

TEL：03-6809-5198（代表） FAX：03-3451-1770

サービス・サポート部会 事務局 坂本 敬康

-以上-