

活動報告(4)



清水川が地区大会を4位で通過いたしました。

□今年も、電話対応コンクールに参加いたしました。

9月に行われた地区予選には2名、予選を突破した1名が10月の県予選へと進み、11月の全国大会(会場名古屋)を目指しました。

残念ながら全国大会出場はかないませんが、2名とも精一杯の力を出しきりました。

□薬局は毎日沢山の患者さんからお電話をいただきます。お問い合わせ頂いた患者さんが、少しでも気持ち良く・納得して電話を終えていただけるように、私たちは日々工夫と努力を続けています。

□このコンクールは毎日の業務で培った電話対応の技術を試す場でもあり、さらなる向上の為の研修の場でもあります。

『電話対応コンクール』について

財団法人日本電信電話ユーザ協会(注)が主催する電話の受け答えの技量と心配りを競うコンクールのことです。今年で45回目と、大変歴史の有る大会です。昨年は全国で約6700名の選手が参加いたしました。

秋田市から全国大会へ進むには、「地区大会」→「県大会」と勝ち進まなければなりません。全国大会へは秋田県から1名しか出場できない狭き門です。

優勝者には総務大臣賞が贈られるなど、とても権威のある大会となっています。

(注1 [日本電信電話ユーザ協会 電話対応コンクール リンク](#))



○地区大会と県大会に清水川選手が参加しました。

地区予選は4位の好成績で突破いたしました。県大会は残念ながら通過できませんでした。

本人の感想

◆財産◆

①「あ-----」と出来るだけ長く声を出しつつづけて下さい。(何秒続けられましたか?)

②「あえいうえおあお、かけきくけこかこ、・・・」これをワ行までハッキリ発音して下さい。目標は15秒以内です。

突然ですが、電話対応コンクールの基本練習をご紹介します。練習を始める前の私は①が12秒(しかも小さい声で)、②に至っては「やえいゆ・・・」「わえいう・・・」がまともに発音できないという有様でした。

それが今は①が大きな声で35秒前後、②が13秒です。

1日1回、5分から10分程度の練習をただけでこの変化。やると結果が付いてくるし、お腹から大きな声を出すのは気持ちが良いので、この地味な練習がすっかり面白くなってしまいました。ちょっとした意識と心がけで発声や発音は変わります。コンクールは終わりましたが、日々の対応にも活かせると思うので、私は基本練習だけは続けようと思っています。

基本を見直す事で解決することは多いと改めて認識しました。日々の対応にも充分活かせる、今回得た私の財産の一つです。



○地区大会に信太選手が参加しました。

結果は残念ながら入賞できず、県大会への参加資格を得ることはできませんでした。高レベルの地区予選を経験したことは、とても良い勉強になったようです。

本人の感想

電話対応の練習を通じて、自分が言いにくい言葉やイントネーションのくせなど、自分では気付かなかったことを教えていただきました。イントネーションのくせを直すのはとても難しかったのですが、もっと聞きやすい表現があるという事が分かり、とても勉強になりました。

スクリプト作成でも、クレームに対する処理の仕方やクレームの活かし方など、今後の薬局の業務に役立つことがたくさんありました。

電話対応で学んだことは、窓口の対応でも大切な事がたくさんあると思いますので生かしていきたいと思います。



○応援の電報に励まされました！

演技が始まる前の緊張を癒してくれるのが、職場の仲間からの応援メッセージです。応援メッセージを読んでいるうちに自分一人ではないことが実感でき、たくさんの勇気をもらいました。

このコンクールを通して学んだ事を、これからは職場で実践し、患者さんの満足感につなげてまいります。