



第 63 回 電話応対コンクール全国大会 優勝
ケーブルテレビ株式会社 カスタマーサービス部 コンタクトセンター

わかまつ みさき
若松 美咲 さん

11 月 15 日、高知県で開催された第 63 回電話応対コンクール全国大会で優勝したケーブルテレビの若松さんにお話を伺いました。

印象がガラリと変わる言葉
西方出身の若松さんは入社 6 年目。お客様にご満足いただけるようサポートを行っています。「同じ言葉でも、感情の込め方や声の高さで、伝わり方が違ってきます」と話し、その応対を見せていただくと、声のトーンを上げ、話し手の笑顔が思い浮かぶような感謝の『恐れ入ります』と、トーンを下げ、速度を落とした口調で、謝罪の気持ちを表現した『恐れ入ります』。同じ言葉でも、受け取る印象がこんなに違うものなのか、とその技術に驚きます。

努力と師匠の存在
若松さんが全国優勝を果たしたコンクールは、昭和 37 年から続く歴史あるもので、今回は全国から 5,910 名が参加。3 分間の競技時間の中で、顧客満足度の高い電話応対を競います。今回が 4 回目の挑戦となった若松さんは、優勝の要因について、「お問い合わせ

わせた背景や本質を捉え、お客様の言葉を正確に受けて会話を進めたことが優勝に繋がりました。言葉そのものだけでなく、お客様の状況にふさわしい音声表現で寄り添うような心掛けしました。また上司の存在が大きかったです。実は若松さんの上司である三澤教子さんは 12 年前の同大会優勝者、心強い師匠でもあります。「上司の教えや会社のサポートのおかげで優勝することができました」と話します。

お客様に寄り添う・想像する
「私はお客様を大切にすると社風に魅を感じてケーブルテレビに入社しました。お客様の喜ぶ声を聴くことができる今の仕事が好きですね。はじめは不安そうだったお客様の声が、最後には明るいトーンに変わり『電話して良かった』と言ってもらえたりすると、嬉しいですよ」と笑顔で話してくれました。

若松さんにお話を伺っていると『お客様に寄り添う』『お客様の状況を想像する』といった言葉がたびたび出てきます。電話応対の技術もさることながら、そういった普段からのお客様目線の気持ち、優勝の要因なのかもしれません。

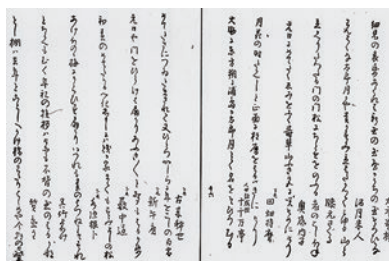


薦重・歌麿そして栃木 その 3

NHK 大河ドラマ「べらぼう〜薦重栄華乃夢 嘶〜」の放映が始まりました。薦屋重三郎は、生まれ育った町「吉原」に書店を開き、やがて版元として大きく成長していきます。その成長を後押ししたひとつが狂歌師たちとの交流です。狂歌とは、和歌の形式を保ちながら、社会風刺や皮肉などを面白おかしく詠んだものです。鎌倉・室町時代から盛んでしたが、江戸時代中期になると江戸で大ブームとなりました。狂歌は、その場での読み捨てが原則でしたが、このブームに目をつけた版元たちが狂歌を収録した本を出版していくようになります。このような動きの中で、薦重は狂歌界のリーダー四方赤良（御家人・大田南畝）に接近し、赤良編さんの狂歌本を次々と出版していきます。ちなみに、薦重は「薦唐丸」、歌麿は「筆綾丸」という狂歌名をもち狂歌師としても活動しました。江戸でこの狂歌ブームが始まった天明年間初期、栃木町の狂歌師たちが四方赤良と密接な交流を持っていたことがわかっています。市内の旧家には、赤良が栃木の狂歌師たち 5 名の狂歌を添削した資料と、栃木のリーダーである田畑持麿（町年寄・渡辺源左衛門）に宛てた書状が残されています。さらに、版元薦重から出版された赤良編さんの狂歌本「狂歌新玉集」「狂歌才蔵集」「狂歌千里同風」などには、新・牛房、数中道ら合わせて 16 名の下毛の狂歌師の狂歌が掲載されています。この時期に江戸で出版された狂歌本に、これほど多くの地方狂歌師が登場するのは、極めて特異なことです。当時、栃木の町人たちは狂歌を通して、赤良や薦重といった江戸の最先端の流行を担う文化人と繋がっていたのです。



☎ 歌麿を活かしたまちづくり協議会事務局(蔵の街課内) ☎ (21) 2573



▲「狂歌千里同風」出典：国立国会図書館

栃木税務署からのお知らせ

所得税・個人消費税・贈与税の確定申告会場を次のとおり開設します

期間	申告会場	対象の方
2 月 17 日（月）～ 3 月 17 日（月）	栃木商工会議所 大ホール（片柳町 2 丁目）	全ての方

（注 1）土、日および祝日を除きます。（注 2）上記期間は、栃木税務署庁舎では申告相談を行っていません。

相談受付 8 時 30 分～ 16 時 相談開始 9 時～

- 確定申告会場の入場には、次の方法により発行される**入場整理券**が必要です。
 - ① 国税庁 LINE 公式アカウントを通じたオンラインでの事前発行
 - ② 会場で当日配布（16 時前であっても、入場整理券の配付状況により、相談受付を終了する場合がありますので、オンラインでの入場整理券の事前発行をお勧めします）
- 確定申告会場では、マイナンバーカードによる**スマホ申告**を基本とした相談体制としています。必ずマイナンバーカードをお持ちください。

国税庁 LINE 公式アカウント



スマホ申告に必要なもの

- ・スマートフォン
 - ・マイナンバーカード
 - ・マイナンバーカードのパスワード 2 つ
 - ① 署名用電子証明書のパスワード（英数字 6～16 文字）
 - ② 利用者証明用電子証明書のパスワード（数字 4 桁）
- ID・PW を取得されている方も、マイナンバーカードをお持ちください。

パスワードを忘れた場合やロックされた場合の対処法は、公的個人認証サービスのポータルサイトをご覧ください。



※令和 7 年 1 月より、申告書控え等への收受日付印の押なつを行わないこととしました。

※確定申告会場では、ご自宅等で作成された申告書の検算（金額の確認など）や書面による申告書の作成はしていませんので、e-Tax または郵送等での提出をお願いします。

※確定申告会場では現金納付の窓口業務は行っておりません。

※栃木商工会議所への直接のお問合せはご遠慮ください。

マイナンバーカードで簡単スマホ申告!もつつながる!もっと便利に!

マイナポータルと e-Tax を連携（マイナポータル連携）すると、給与所得の源泉徴収票や医療費通知情報などの確定申告書の該当項目が自動入力されるため、書類の提出保存も不要となり便利です。

ぜひマイナポータル連携を使った e-Tax をご利用ください。



マイナポータルの「事前準備」ページはこちらから

☎ 栃木税務署 ☎ (22) 0885（自動音声流れますので「2」の番号を選択してください）