

競技 番号	コメント
1	・ 全般的にとっても信頼ができる応対が出来ていて、特に後半は良かった。 ・ 予算の前にどちらへの贈り物なのか聞いてもらえるともっと良かった。 ・ 前半の話す口調が早かったが途中から落ち着いてわかりやすく応対していた。
2	・ 前半で用途を聴き出したことで後々の説明が巧く展開したと思う。 ・ 「ご覧になられて」は二重尊敬語なので注意。 ・ 「お届けできない場合もございます」は相手にマイナスのイメージを持たせるので言い方の工夫が必要。
3	・ 質問をその都度確認しながら進めていたので、聞き手としてスムーズに感じた。 ・ 相手が何を知りたいのかをもう少し理解することで上手くストーリーが展開できたのではないかな。 ・ 未だ未だ改善の予知はあるが、全体的に落ち着いてまとまって落ち着いていた点が評価された。
4	・ 語尾がきつく聞こえるので直すようにした方と良い。 ・ 予算総額を聴き出したのに提案したカタログが3万円だった。ゲームの景品なので他のカタログも準備することになるので3万円のカタログの説明は無かったと思う。お客様の言葉をしっかり聴くことが大事です。
5	・ 用途や予算など最初に聴き出していたので流れとしては上手くいっていたと思う。 ・ 相手の信頼を得るには、説得力のある落ち着いた話し方を身に付ける必要がある。やさしさ+力強さが営業担当には欲しい。
6	・ 声が小さかったのが残念ですが、やさしい声で説明されていた。 ・ 複数カタログの見積作成の説明が出てこなかったのが残念だが、「もてなしの心を繋ぐ」という言葉が入ってたりして工夫されていたと思う
7	・ どなたに送られるのか？どういうことにお使いになるのか？の聴き出しを早めると後ろの展開が変わったので聴くタイミングを変えるともっと良かった。 ・ 損保の方に共通して言えることだが、共感の言葉を出す出し方がとても上手。
8	・ 全体の3/4くらいはとても良かった。模擬応対の終話フレーズが出てしまったので、この後、何を話したかったのか興味がある。 ・ 「準備が大変ですね。お手伝いさせていただきます。」といった思いやりの言葉が出ていて大変良かった。 ・ 知的で優しい話し方で圧迫感が無くてとても良かった。

9	・最初に目的と予算を聞いた。できれば一つずつ質問する方が良いが、二つまでなら許せる範囲、後半の説明が上手くいっていればもう少し上にいけた。 ・予算総額を聴き出したのに提案したカタログが3万円だった。ゲームの景品なので他のカタログも準備することになるので3万円のカタログの説明は無かった。お客様の言葉をしっかり聴くことが大事。 ・「あらためまして、私、坂本と申します」の「あらためまして」の使い方がおかしかったので普段使いしないように注意する必要がある。
10	・予算総額を聴いて、「複数カタログ」と判断したのは、カタログの組み合わせがあると判断したからなのか？ もう少し詳しく質問を掘り下げる必要があったと思う。 ・何のために質問するのか、質問の解がその後に活かされて無かったので話が飛んでしまったのがもったいない。 ・声のトーンは良いのだが迷いながら対応していたので、信頼感が生まれず相手にも伝わってしまう。
11	・最初に予算について質問したけれど、（提案や説明に活かせる）大事な質問が後だったので非常に残念。 ・質問して聴くタイミングを考える必要がある。
12	・（みんなに言えることだけど）ホームページを見て、見積書の作り方が分らなかったなので電話をしてきているので、そこに対する言葉・配慮があると良かったと思う。 ・「お食事かアイテムか」の質問をされていたが、今回の主旨と離れていたと思うので、もっと他のことに時間を使うべきであった。
13	・声に深みがあるので、聴いているだけで納得できる声が出せる強みがある。ただ、全般的に「ます」の語尾が上がっているのを直した方が良い。 ・見積を作成しようとしているカタログ3種を聴き出したにも関わらず、2種しか説明しなかったのは何故だろうか？ ・最後に質問を持ってきたことで、その後の展開ができなかったのがもったいない。もっと早い段階で聴くべきであった。
14	・「このままご説明してもよろしいでしょうか？」は、電話をこちらからかけるならわかるが、相手からかかってきた電話なので必要だったのだろうか？ ・声がとても可愛らしいので、中味も声の表情ももっと上手くマッチすると良かったと思う。
15	・4万円の予算を聴き出して予算より高いカタログを提案をされたことで、お客様は憤慨するかもしれない。私の話を聞いてもらえてないと思われるので、大きなマイナスとなった。