

2025 年度電話応対コンクールエリア予選会講評

2025.8.7

サート企業株式会社 佐藤万里

この度は、電話応対コンクールエリア予選会にご参加いただきまして、誠にありがとうございました。練習の成果を発揮され、県大会に出場なさる方おめでとうございます。参加者 64 名の審査を終え講評いたします。皆様一生懸命な応対をしてくださり、僅差でございました。

今年の問題は、仙台市内で 2 つの牛タンの食事処を展開し、直販サイトを立ち上げ食材の販売を行っている会社で、牛タンの購入を検討されているお客様から電話で問い合わせを受ける問題です。

審査に当たり、『今年度の問題のポイント』を押さえた応対が出来ているかに注意し、お客様の知りたいことをわかりやすい言葉で伝えることができたか、自然な会話、表現力、今後もこの「牛たん遊佐」を利用したいと思ったか、電話応対全体を通じて温かみがあり、感じの良い応対であったかなどを考慮して審査いたしました。

<今年度の問題のポイント>

- ① お客様からの問い合わせに対し的確に答える。
- ② お客様の購入用途を訊く。
- ③ お客様の購入用途に相応しい商品を勧める。

入賞なさった方は、以下の 3 点が優れていました。

1. 自然に楽しそうに会話をしている

第一声から明るく、相槌や説明に抑揚があり、明瞭で伝わりやすい話し方ができていました。原田様と自然な言葉のキャッチボールがありました。今後も利用したいと思える印象の良い会社のイメージアップにつながる応対でした。

2. 牛タンのおいしさ、食べ方について魅力を伝えようと工夫をしていた。

極みの牛タンと厚切り牛タンの違いや味の説明、テールスープや漬物やシチューなどお勧めの品を美味しそうに話していました。楽しいおもてなしの状況がイメージできました。用意した言葉を一方的に話すのではなく、自分の言葉で話していました。

3. 一方的ではなく、会話をしながらお客様の役に立ちたいという気持ちが伝わる応対

原田様の購入用途を感じよく訊き、内容を理解して、訊いたことを活かしながら、お客様の役に立ちたいという気持ちが伝わり、わかりやすい説明をしていました。優しい自然な声で、前向きな姿勢が感じられる明るい応対ができていました。

神奈川県大会にご出場なさる方は、お客様情報が変わりますので、県大会へ向けて引き続き応対練習をお願いします。また、惜しくも県大会へ進むことが出来なかった方は、今回の経験を生かしコンクールを通じて気づいたことや学んだことを今後は職場の中で生かし、より良い応対を目指してください。皆様のご活躍を心よりお祈りいたしております。