

2026 年度電話対応コンクール 神奈川県大会 予選講評

■参加者数と競技結果

予選参加者数: 78 名

神奈川県大会出場: 上位 30 名

■審査講評

今年度の神奈川県予選には、前年を上回る選手の皆様にご参加をいただきました。

コンクールに取り組むことで個々の対応スキルを高め、それぞれの業務や所属する企業・団体でのお客様との電話対応に学びを活かしていただくことが、コンクール参加の一番の成果です。

予選の審査にあたり、皆様が真剣にかつ積極的にこの問題と取り組まれた様子がうかがえました。反面、「相手に届くように話す」「正しい日本語を使う」という基本中の基本ができていない対応が散見されました。お客様の設定を限定していること、基本情報を開示していることの意味を今一度考えていただきたいと思います。

全体的な講評を以下に記します。AIによる個別レポートと合わせて、今後の対応スキルアップにお役立てください。なお、AIによる個別レポートと、審査の結果、審査講評に関連性はございません。それぞれの観点から参考にいただければ幸いです。

1. 今年度の問題のポイントについて	
① お客様の要望を 訊き正しく理解 する	● 「贈りたい相手・理由」「贈るシチュエーション」「予算」の 3 点を確実に訊けているか、という点を審査では重視しました。多くの皆さんがこの 3 点については、自分から質問を投げかけて訊くことができていました。 ● 訊く際に、『お客様が何を答えればよいのかがわかるように質問をする』ということが重要です。「贈りたい相手・理由」については、「どのようなご用途ですか」「どなたへの贈り物ですか」などと、自然に訊き出すことができていました。しかし「贈るシチュエーション」については、「どのようなシチュエーションで贈られるのですか」などと、問題内容がわかっている模擬対応者でなければ、回答に困るような訊き方をしているケースもありました。 ● 「予算」について確認する場面では、模擬対応者の「5,500 円くらい」に対して、「5,500 円以内でお作りします」と、誤解を生むような受け止めをしているケースがありました。
② ①の要望に相応 しい商品を案内 する	● 「花の専門知識を競うものではない」と注意事項にあります。が、「受け取るお客様に喜んでもらえるように」と、提案にさまざまな工夫をしていました。具体的な花材やラッピングなどについて言及しているケースもありましたが、審査の対象外とさせていただいております。 ● より相応しい商品の案内をするために、「お客様の年齢」「好きな色」「好きな花」「当日の衣装の色」などを訊き出し、「それに合わせる」という案内が多く見受けられました。お客様のことを知り、隠れた要望を引き出そうとする努力をされています。しかしながら、質問が多いためにやや散漫な印象になり、「何のために訊いているのか」が、曖昧になっているケースも多く見受けられました。当然ながら時間オーバーの原因ともなっています。
③ 受け取りなど について確認する	● 今回の問題では「お客様が来店され、商品を受け取る」という前提になっています。フラワー・ド・ユーザーのサービスとして、「配送」も行っている設定ですが、地区限定という条件付きです。しかしながら「配送、店頭でのお受け取り、どちらになさいますか」と、選択肢を提示しているケースがありました。問題を細部まで読み込んでいない、と判断しました。 ● 受け取りの日時の確認はできていましたが、「11 月」を「10 月」と述べてしまったり、お客様の来店時間を聞き間違ふなどのケースがありました。いずれも復唱確認の段階で訂正はできていましたが、この点からも復唱確認の重要性に気付いていただきたいと思います。 ● 支払い方法について確認をしているケースがありました。来店前に確認しておく必要があるのか、やや疑問が残りました。

2. 審査基準項目について	
① 最初の印象	● 「フラワー・ド・ユーザー」という店名は、はっきりと名乗っています。「お電話ありがとうございます」という冒頭でのお礼や「櫛田」という担当者名の名乗りを入れているケースもありました。「お客様を歓迎している」という印象を高めるには効果的です。しかしながら、担当者名を名乗る際に声のトーンが落ちて、消極的な印象を与えていたり、「お電話↓」といった区切ってから「ありがとうございます」とお礼を述べるなど、言葉の意味と声の表情が一致していないケースもありました。 ● 「お花をお願いしたい」とおっしゃるお客様に対して「お問い合わせありがとうございます」という挨拶を述べているケースがありました。「お客様が注文を前提としてお電話をくださっている」ということがわかりますので、この場面では注文に対してのお礼の言葉を述べたいものです。
② 基本対応スキル	● 明るく、にこやかな音声で話そうとする意識は感じられました。しかしながら「笑声（えごえ）」を意識するあまり、口の開きが不足してしまい、明瞭さが失われているケースがありました。また、口をしっかりと動かしていないために言葉が不明瞭になっているケースが多く見受けられました。 ● 対応スクリプト（対応台本）を用意して会話をしているため、どうしても読み口調になったり、スクリプトの文言を目で追っている速度と、話すスピードが合っておらず、早口になっているケースがありました。 ● 「伝わるように話す」ということは会話を進めるうえで非常に重要です。対応の内容としては工夫されていても、基本対応力の課題が大きく、評価につながらないものもあります。
③ コミュニケーションスキル	● 「訊き出し」のための質問は、積極的に自発的に行っていました。しかし、お客様が回答されたことを「受け止める」ということができていないケースがありました。そのために次から次へと質問を矢継ぎ早に行っているように聞こえています。 ● お客様や贈りたい相手のことを知るための質問を投げかけているのは良いのですが、お客様から聞き取った情報を提案に活かせていないため、質問の意図がお客様に伝わらず、無駄な質問をしているように感じられる場面がありました。
④ 情報・サービスの提供	● 問題に基づいた情報提供ができています。しかしながら、「HP を見ることができますか」と質問をしていたり、「配送・ご来店どちらになさいますか」と確認するなど、問題をしっかりと読み込んでいないと思われるケースがごく一部ですが見受けられました。
⑤ 最後の印象	● お客様のご来店について、「お待ちしております」「お気をつけてお越しくださいませ」などと、次につながる言葉を添えて、感じの良い締めくくりをしています。 ● 「失礼いたします」と最後に会話を閉じる挨拶がなく、やや尻切れトンボに終わっているケースがあります。
⑥ 全体評価	● 「リピーター」のお客様への配慮： 今回の問題では、「お客様は以前にも利用したことがあり、センスを信頼している」という状況の設定がされています。お客様がリピーターとわかった場面では、「いつもありがとうございます」とお礼の言葉を述べていますが、それ以上の言葉がけがないため、やや素っ気ない印象を与えています。 ● 「櫛田真の気持ち」： 「お嬢様のピアノの発表会」に対して「楽しみですね」などと言言葉がけをしています。しかし、「共感」が伝わっていないため、単に「言葉をかけた」にとどまっているのは惜しいです。「櫛田真」としての感情をどのように音声で表現するのかを考えるとよいでしょう。