

全国大会目指して 電話対応コンクールがスタート!!

「聴く力と伝える力で信頼アップ」をテーマに、舞台は県大会、そして夢の全国大会へ

—各大会での審査委員長講評から一部紹介—

《対応のポイント》

1. 問題のポイントは、①お客様が指名した担当者の状況を把握し適切な対応を行う、②お客様からの電話の目的を把握し、必要な内容を聴き取る、③伝言内容を簡潔にまとめ、正確に伝える、である。
2. ①では、不安になったお客様に安心してもらう対応が必要。そして、②へと繋げていく。②では、お客様の言葉に耳を傾け自然なキャッチボールが出来ているか。しっかり聴く、復唱確認をする。対処法を伝える。③では、用件メッセージは30秒以内。要領よく箇条書きで。まず「至急であること」を伝える。

電話は相手の顔が見えない。相手はトーンで判断する。私たちは会話にトーンをのせて感情を表現する。電話であっても、明るい表情で相手の顔を想像しながら対応をすることが出来たか。

3. 全体として、お客様に満足していただける内容であったか。今後もこの

会社と取り引きしたいと思ったか。安心して取次ぎを任せられると思ったか。お客様に寄り添う気持ちがあったか。

《スクリプト等での留意点》

- ①お客様と言葉のキャッチボールが出来ていたか。
 - ・時間を気にするあまり早口になっていなかったか。「間」が大事。
 - ・質問や相槌に気持ちが乗せられていたか。
- ②復唱・確認が出来ていたか。
 - ・復唱は省かない。お客様が話した内容は省かず復唱・確認をする。
 - ・声のトーン（不安を解消させるには明るく、柔らかく）に感情が表現できていたか。
 - 語尾の「ね」も大切に。
- ③沢山ある情報より、この電話での優先順位がつけられていたか。



新潟県大会(10月9日(水)、新潟グランドホテル)



長野県大会(10月11日(金)、ホテル国際21)

ブロック大会



電話対応コンクール 上越ブロック大会(9月4日(水)、ホテルハイマート)



電話対応コンクール 新潟・下越ブロック大会(9月11日(水)、新潟グランドホテル)



電話対応コンクール 中越・魚沼ブロック大会(9月18日(水)、アオーレ長岡)