

## ◎長野県大会 審査委員講評

- ・明らかに地区大会の時より磨かれており、声の出し方、言葉づかい、会話の流れなど、すばらしいと思いました。
- ・「お電話ありがとうございます」など第一声から笑顔を感じる明るい声がしっかりと出ており、不安感や心細さのない、自信を持った対応ができていた印象です。
- ・全体的に、オリジナリティを出し、よりお客様の側に立って考えようという気持ちが表れていました。
- ・原稿を読んでいると感じる部分がありました。そのため、間の取り方が普通の会話とは違ったり、下を向いて原稿を見ていたためか声がかぐもって聞こえたりなど、残念なところがありました。
- ・時間を意識してか、若干早口になってしまった人もいました。
- ・最初の質問に対して、「こういうことですね」という復唱がなく、いきなり「もちろんです」などと応じた人が結構多く気になりました。復唱は、お客様にとって何を訊きたいのかわかってもらえたと思える瞬間ですので、とても大切です。
- ・最初の質問に比べて追加の質問に対する答えが淡泊で、ホームページのQ & Aの域を出ていない杓子定規な印象を受けました。時間を気にしてのことかも知れませんが、「事故があったら補償してもらえるのか？」と尋ねられたら、「大切な物をお持ちなのかな」とか、「壊れそうな物があるのかな」等、お客様の背景まで想像した答えが欲しいです。「洗剤は体に影響ないか？」の問いもそうです。訊かれたことにただ答えるだけではもったいないと思いました。
- ・クロージングでの常套句「またのご連絡をお待ちしております」はかなり減り、地区大会の講評をきちんと読んでくださっていると感じました。また、クロージングでは短い言葉でも良いので、「お電話をお待ちしています」と心を込めて言うだけでもかなり違ってきますので、最後まで気を抜かないようにしましょう。
- ・セールスコンテストをやっていますので売りたい気持ちが出ているのかもしれませんが、うまくお客様と絡まないと押し売りのようになってしまいます。そのためお客様と少し距離ができてしまったと感じる対応がありました。お客様の気持ちやニーズを把握したうえで情報を取捨選択すれば、より良い提案ができると思います。
- ・お客様がおっしゃった言葉に応じる際は、その言葉の意味に合う音程にする必要があります。「大変ですよね」という言葉を明るく朗々とやってしまった人がいましたが、これでは全然寄り添ったことにはなりません。相手の心情に合った音声表現ができると、お客様には、「私のことをわかってくれている」「関心を持ってもらっている」と心地よさを感じてもらえると思います。そのためにも、練習は、ひとりではなく対人で行うことが大切です。