

## 2022 年度大阪府エリア大会審査講評

### 最初の印象

良い点 明るく元気がよい。ハキハキしている。

笑声でお客様を歓迎する気持ちが伝わる。

オープニングの電話の基本スタイルに違和感がない。

改善点 名乗りが棒読みで事務的に聞こえる。申し出内容の復唱が、まとめきれず、オウム返して違和感がある。ありがとうございますが暗いので頼りなく聞こえる。

オープニングから小声、ヒソヒソ声、息の声。

### 基本対応スキル

良い点 言葉にあった声の表情があり気持ちが伝わる。適切な間があり双方向性で進めている。

急いでいるお客様のテンポに合わせており信頼感がある。声が口の中でもっている。

お客様がおっしゃった言葉を上手に尊敬表現、謙譲表現に変換できている。

改善点 発声・発音・際立て・緩急の基本が乏しい。

語尾が消えて言葉が不明瞭。語尾は伸ばさず、強めずに。

間がなく早口で話すので気持ちの受け止めが感じられない。

書き言葉が多い。お客様との対応が暗めで担当者との会話は明るく元気という極端さが気になる。

### コミュニケーションスキル

良い点 お客様の状況を確認するために積極的に質問をしている。

伝言内容の説明がわかりやすく話せている。

都合を教えて欲しい⇒月曜日に打ち合わせがしたいということで相手の都合を訊き出せている。

改善点 一方的に、一気に話すのでお客様の相づちが聞けておらずキャッチボールが不自然。

受け止めの言葉が、同じ言葉、同じトーン、同じテンポであるため、本当に分かってくれているのか不安（特にかしこまりました）。言葉を並べているだけで意味を考えていない。

### 情報・サービスの提供

良い点 お客様の予定の確認や自社の担当者の予定の把握が出来ており、スムーズに情報を提供出来ている。

改善点 訊き出し方が不十分。訊き出し方がアバウトでお客様の返答が食い違っているがそのまま対応。

必要な情報の訊き出しが不十分。

ケース1で訊き出した情報をケース2で伝えていない。

スケジュールや予定表の情報をそのまま読んでるので内容が伝わりにくい。

### 最後の印象

良い点 気遣いの言葉やスケジュール変更に必要な言葉が入っており余韻効果がある。

責任感のある名乗りができています。

改善点 急いで早く切りたそうである。ホッとされたのか暗い。

パターン化しているクロージングでは余韻が残らない

### 全体評価

良い点 今年の3つのポイントをしっかり押さえている。

社外、社内の区別が出来ており、自然で温かさが感じられる。一生懸命さが感じられる。

改善点 マニュアルのような対応。覚えたことをスラスラと抑揚なく話している。