

2024年度「電話対応コンクール」全体講評

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会大阪支部

実施 件数	234件	実施月日	2024年7月2日(火) ～ 7月11日(木)
----------	------	------	-------------------------

審査のチェックポイント			
項 目		良 い 点	注意する点
(初期 最初 の 対 象) (5点)	第一声から本題に入るまでの印象 をチェックする	● 第一声の挨拶、社名と自身の名乗りはハツラツと明るく企業 イメージに合ったものである	● 印象深い第一声の挨拶が、暗く事務的でパターン化している
	社名等の名乗り、挨拶、取り次ぎ 方、相手もしくは用件の確認等、 電話の初期対応全体	● 相手もしくは用件の確認(見積書)問い合わせの真意を探りポ イントを的確に伝えている	● 自らの名乗りが早口で滑舌が悪く、はっきりと聞き取れない
		● 初頭効果3秒の印象、営業マンらしい第一声の爽やかさ、 トーン、イントネーションが完璧である	● 問い合わせ内容の復唱確認がない
			● 自らの名乗りが暗く、冷たい印象を与える
基本 対 ス キ ル (20点)	語調・語感・間・言葉遣い等、自然 な話し方であるかどうかを チェックする	● 発声、スピード、イントネーションとテンポを配慮したスピード とリズムは共に完璧である	● 口の開きが小さいため、滑舌が悪く言葉が不明瞭である
	声の大きさ、話すスピード、自然 な抑揚、声の表情、声柄、間、発 声、発音、齒切れのよさ、敬語、 対応用語、相づち、口癖、場 にあった表現の工夫等	● 明瞭な発音で会話しているため、すべての言葉は聞き取りや すい	「ユーザーカタログ販売 坂本でございます」→「ユーザーカタ ロ販売 坂本でございます」社名が「ユーザーカタロ」で「グ」の 発音が聞き取れない人が見受けられる
		● 種類は少ないがタイミングよく相槌、クッション言葉を使い、適 切な敬語、対応用語を使いこなしている	● 間がなく、早口のため聞き取りにくい
		● お客様の要望をまず受け止めて、聞いてから、かける言葉に 温かさがある	● 語尾強く、命令調に聞こえる
			● 場に合った表現の工夫がされていない、自分に納得している
コ ミ ュ ニ ケー シ ョ ン ス キ ル (20点)	傾聴力、共感力、手際良さ、機 転、説明の仕方等コミュニケー ションスキルをチェックする	● お客様の問い合わせに対しての内容確認(メールでの見積り) は適切である	● 不自然な質問(早い段階で「他に何かありませんか」)の仕方 によってお客様が戸惑い、会話が途切れてしまう
	要点把握、聴き取る力、訊き出す 力、説得力、処理の仕方、手順の 良さな等	● 相手の話を理解するために必要な「間」を取り入れて分かり やすい説明となっている	● 「見積りができるかどうか」に対して早い段階でお客様の氏名 を聞いている。お客様は見積りについてしっかり教えてほしいの に、「えっ？ 今名前？」という感じで怪訝そうである
		● 営業マン(担当者)らしい説得力のある話し方、落ち着きがあり、 安心感がある話し方ができている	● 言葉遣いが不適切で書き言葉も多い 「クリックしていただき」→「クリックしていただきまして」 「記載」「入力」「可能」
		● 説明や質問が分かりやすいので、お客様も迷うことなく自然 に応えられていて、スムーズなコミュニケーションが図れている。	
情 報 ・ サ ー ビ ス の 提 供 (20点)	確かな情報、業務知識を持って、 情報やサービスをお客様へ提供で きたかをチェックする	● 安心感、信頼感を与えるために簡潔にお客様情報を訊きだし て十分な復唱確認ができている	● お客様が知りたいことよりも、自分が伝えたい内容を優先して 話している(説明が一方的)
	情報提供力、業務知識、信頼性、 企業アピール力・自然なセールス トーク等	● 見積書作成手順の説明では ①商品(カタログギフト)の選択 ②次に購入画面に移るので「購入する」をクリック、次に移る ③画面の右側上部にある「見積書を作成する」をクリック ④その後にお客様名、注文冊数を入力して「見積書を作成す る」をクリックする ⑤その後に見積書がPDFとして作成される 以上の説明が分かりやすく伝わって安心感がある	● お互いがパソコンのホームページを見ながら説明されていな い感がある。お客様も返事はしているものの自信のない返事にな っているのに確認がしっかりされていない。「ご不明な点はご ざいませんか」などの気配りの言葉や確認がない
最 後 の 印 象 (5点)	電話の最後（クロージング）、余 韻効果をチェックする	● 最後の挨拶は、とても丁寧でお辞儀をしている様子が見える 誠意が伝わってくる	● 最後の責任ある自身の名乗りがない。「失礼します」のみで 終わっている。また、実名(自分の名前)を名乗っている
	終わりの挨拶、名乗り、大事なこ との繰り返し、機器の扱いを含む 会話の終わらせ方、切ったあとに 残る余韻、会社へのイメージ等	● 営業マンとしての自身の名乗りと新規お客様の獲得に向けて PRができている「ぜひご連絡をお待ちしております」	● パターン化した言葉で終わっている
			● 感謝の言葉は、一応述べているが心がこもっていない、 ただ言っているだけの印象で温かさが感じられない
全 体 評 価 (30点)	電話対応全体から感じられる人間 的な温かさや、一言に表れる思い やり、心くばりなどを評価する	● お客様の関心事を訊きだして、親切な対話となっている(決して 押しつけがましくなく一方的でない)	● 問い合わせしているお客様が信頼感を得られるような提案と なっていない
	例えば ・お客様の知りたいことをわかり やすく平易な言葉で説明できたか ・親身になってお客様に寄り添っ た対応ができていたか ・今後もこの会社のサービスを利用 したいと思ったか ・全体として温かみがあり感じの 良い対応で合った など	● 見積書の作成、カタログギフトの疑問が払拭されて安心感、 信頼感が高まった	● 丁寧な対応ができず誠意ある雰囲気伝わっていない
		● 今年度の問題のポイント ①お客様からの問い合わせにわかりやすく答える ②お客様の利用用途を訊きだす ③お客様の意向に沿う提案をする	注意: あなたは坂本社員です!! 坂本社員になりきってください。