

2026年度「電話対応コンクール」全体講評

公益財団法人日本ICTテレコムユーザー協会 大阪支部

実施 件数	284件	実施月日	2026年7月6日(月) ～ 7月15日(水)
----------	------	------	-------------------------

審査のチェックポイント			
項 目		良 い 点	注意する点
(初 最 初 期 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	●生き生きとした花が思い浮かべられる元気で爽やかな第一声など明るく温かい名乗りが できている	●第一声が暗く事務的で、パター ン化した心象になるケースが ある
	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	●トーンやイントネーションが花屋らしく柔らかく、初期対応の印象が 良い	●朝の名乗りとしては弱々しく、早口で滑舌が悪く聞きづらい場面が ある ●問い合わせ内容の復唱確認がない
基本 対 応 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、テンポのバランスが良く、自然なリズムで会話できている	●口の開きが小さく、滑舌が不明瞭になるケースがある
	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、歯切れのよさ、敬語、対応用語、相づち、口癖、場にあった表現の工夫等	●明瞭な発音で聞き取りやすく、相づちやクッション言葉も適切 ●要望の聞きだしの際に、温かみや配慮のある表現が使われている	●間がなく、早口になり聞き取りづらさにつながる場面がある ●語尾が強く、命令調に聞こえることがある ●場に合った表現の工夫が不足している
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	●お客様が電話をかけてきた目的(花を贈る)の聞きだしに至るまでの流れが自然で、お客様が安心して話をしてくださるような 対応ができている	●早い段階で支払い方法を確認してしまい、違和感を与えるケースがある
	要点把握、聴き取る力、訊き出す力、説得力、処理の仕方、手際の良 さ等	●自然な会話の中で、お客様が求めている商品をしっかりと訊きだせている ●訊きだした情報をもとに、お客様のニーズを把握した上で、お花のイメージが浮かぶような、わかりやすい説明ができている ●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。	●ニーズ把握より先に用途だけで提案してしまい、提案ありきの対応になる場面がある ●「苦手な花や、嫌いな花はありますか」などマイナスイメージに繋がる質問がある ●慎重さが行き過ぎて、「くどさ」に繋がる場面がある
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	●会話を通じて得た情報でニーズを把握し、お客様にとって最適な商品のお勧めとなっている ●お客様の気持ちを察しながら、お客様と一緒に商品を作り上げていくような提案は、お客様の納得感もあり、信頼感が高まった	●お客様の申し出番号と異なる電話番号を復唱してしまったメモを正確に取り、必ず正しい番号を確認・復唱すること
	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	●商品の魅力や、渡した時の場面や気持ちも想像できるように伝えた提案で、信頼感が高まった	●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 ●お客様の質問や希望をまず丁寧に聴き取り、その内容に沿って説明することが重要
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、とても丁寧でお客様を思う誠意が伝わってくる	●最後の責任ある自身の名乗りがなく「失礼します」のみで終話している
	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、お 店へのイメージ等	●お花を贈るお客様自身も、当日花を受け取って渡すことがとても楽しみなるような余韻が感じられる対応であった	●気持ちのこもっていないパターン化した言葉で終えている ●感謝の言葉に感情がなく、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	●言葉の端々に花を贈る人と、贈られる人への温かさが感じられる	●全体的に事務的で声の表情が乏しく、温かさが伝わらない場面がある
	例えば ・お客様の要望に沿った商品をわかりやすい言葉で伝えることができたか ・今後もこの「フラワー・ド・ユーザー」に花の相談をしたいと思ったか ・全体として温かみがあり感じの 良い対応であったか など	●お母さまの気持ちを察して、無理のない提案ができていた。思いやりの感じられる対応であった。 ●お客様への配慮や心配りのある対応で安心感、信頼感の持てる対応であった ●今年度の問題のポイント ①お客様の要望を訊き、正しく理解する。 ②①の要望に相応しい商品を案内する。 ③受け取り方法などについて確認する。	●商品のイメージが湧く説明になっていない ●信頼感に繋がる提案が不足している ●誠意が伝わる丁寧な対応ができていない