

＜2020 年度電話対応コンクール埼玉県大会予選会の審査について＞

この度は、電話対応コンクール埼玉県大会予選会にご参加いただきましてありがとうございました。今年はコロナの影響で、コンクール参加を辞退された事業所様もあり、大幅に出場される方が減少いたしました。皆様のご協力により予選会を無事終了することが出来ましたことを厚くお礼申し上げます。ご参加の選手の皆様には、コロナ感染と熱中症が心配される中、コンクールの練習に時間を費やして下さったことに感謝いたします。

今年度の問題は、お客様が取引内容について思い違いをして問い合わせの電話をかけてくるという設定です。お客様の話しをよく聴き、取引内容についてお客様に正しく理解していただけるような説明ができるか。お客様が望んでいることに応えるためには、何が出来るかを考える問題です。どうすれば満足度の高い対応になるのか、コンクールで身に付けたスキルを是非、日常の電話対応にも役立てていただきたい内容です。

審査に当たり、『今年度の問題のポイント』を押さえた対応が出来ているかに注意し、選手の皆さんの対応を聴きました。また、審査基準にも挙げられている『自然な話し方』の対応であるか、お客様の言葉に耳を傾け、自然な言葉のキャッチボールになっているかも評価の重要なポイントでした。

《今年の問題のポイント》

- ①お客様の問い合わせ内容の真意を探る。
- ②お客様に正しく理解していただけるように説明する。
- ③お客様のために何が出来るかを考える。

①②は、初期対応では、お客様（佐藤誠様）から具体的な問い合わせ内容を聴きだし、適切な状況説明が求められます。ほとんどの選手の皆さまは、事前研修での指導もあり、お客様の購入した商品はキャンペーンの対象商品ではなかったことをうまく伝えることが出来ていました。選手の皆さまは、会話の中に2度、3度とお詫びの言葉をお使いでした。お詫びの言葉として、一番よく使うのが、「申し訳ございません」ですが、もう少し色々なお詫びの言葉が使えれば、会話が豊かに聞こえます。佐藤様との会話で、「どのバッグでももらえと思っていました」「バッグとお揃いのキーホルダーが欲しかった」などのお客様の気持ちを表す言葉を良く聴いて、お客様の気持ちに添った言葉でお詫びが出来ると良かったです。「申し訳ございません」だけを3、4回繰り返した選手もいましたが、繰り返しのお詫びの言葉は、会話自体を暗い雰囲気にしてしまいます。今年の問題は、クレーム対応ではありませんので、繰り返しのお詫びの言葉は必要ありません。

③では、お客様のために何が出来るかを考えて提案をするのですが、何故キーホルダーが届かなかったかの状況説明から提案に話の流れを持っていくのは、難しかったのではないのでしょうか。突然、「お客様、提案があります」では、何か売りつけられるのではないかとお客様に警戒されてしまいます。その後の話しに興味を持っていただけるような場面転換が出来た方と唐突に話題を変えてしまった方の2つのタイプに分かれました。

また、ポイント交換についてのご案内は、ほとんどの選手が必要なことを対応内容に盛り込んで対応されていましたが、分かり易い伝え方の出来た方と、残念ながら聴いていても良く分からない方の2つのタイプにこちらも分かれました。

伝え方に問題のある選手の特徴として、3つのことが挙げられます。一つ目にスクリプト（原稿）の棒読みです。棒読みでは何も伝わりません。話の速度、「間」の取り方などが常に一定ですと、聴く側にとっては、とても単調で分かりづらいです。どの言葉を伝えたいのか、伝えたい内容を意識し、話の速度や「間」の取り方に変化を付けて、相手に話しかけるように伝えましょう。2つ目は、ダラダラと続く長いセンテンスの話しも伝わりづらいです。センテンスは出来るだけ短めに、「ワンセンテンス、1情報」で話すと分かり易くなります。3つ目に、早口や「間」のない対応も伝わりません。特に、早口は一方的な印象を与える話し方です。会話には、相手が理解する「間」が必要です。

そこで、相手に伝わる対応が来ているかどうかを確認するには、自分の対応を録音して、聴いてみることをお勧めします。自分ではテンポよく分かり易く話しているつもりでも、録音してみるとそうでもないことがあります。録音を聴くときは、お客様の視点で聴き、分かり易いかどうかをチェックしてみてください。

それから、ユーザポイントの説明についてですが、伝わる表現にするのが難しい箇所に「入会日の1か月前に遡って、購入時のポイントを付けることが出来ること」と、「そのポイントの申請は、お客様自身でやっていただく必要があること」です。これを噛み砕いた分かり易い言葉で表現できている方が数人いらっしゃいました。このような表現しづらいフレーズは、文字で書いてみるのではなく、言葉にして声を出して表現してみると、うまく表現出来ているかどうかをご自分でチェックできます。

3日間の予選会全体を通じての感想ですが、予選会3日共、覇気のない暗い声で対応した方が少し目立ったようです。今年度の問題はお客様からの問い合わせを受けるという設定です。当然ながら、第一印象の良さが大切で、最初の数秒間で「良い人が出てくれて良かった」と思っただけのような感じの良さや、安心感を与える対応が求められます。最初の印象は、その後の会話の流れを左右する大事な瞬間でもありますので、注意してください。

さて、今回みごと埼玉県大会への出場が決まった30名の皆さまは、今度は予選会とは異なったお客様情報で松田社員に取り組んでいただきます。県大会へ向けて、引き続き対応練習をお願いします。ご自分の対応が、電話をかけて来たお客様にとって満足度の高い対応になっているか、お客様に「この人なら安心、信頼できる！」と感じていただける対応がどうかを意識し、スキルアップを目指してください。

また、惜しくも県大会へ進むことが出来なかった皆さまは、今回の経験を生かし、職場の中でコンクールで学んだことを実践してくださるよう期待しております。そして、さらなるスキルアップを目指す方は、是非来年のコンクールに再度挑戦されることをお勧めい

たします。

最後に、選手の皆さまの電話対応コンクールへのご健闘に感謝するとともに、選手を温かくサポートして下さった職場の皆さまに厚くお礼を申し上げます。 以上

埼玉県大会予選会 審査員代表 石亀 美夜子
(令和2年9月8日)