

<2020 年度電話対応コンクール埼玉県大会の審査について>

この度は、電話対応コンクール埼玉県大会にご出場いただきましてありがとうございます。コロナ対策を万全に行い、無観客で行われました県大会が、皆さまのご協力により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。

県大会では、6名の審査員が審査を担当いたしました。6名の意見を代表して、講評を述べさせていただきます。

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した。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どうか。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て対応していただく問題です。

埼玉県大会のお客様情報は、5名の注文データの中から木村光様、田中翼様の二人のお客様情報を使用いたしました。

今年の大会は、対応内容と音声表現力の両面から見て、余り点差の幅がなく、甲乙つけ辛い状態でした。それは上位入賞の選手でも同様で、1、2点の差で大きく順位が変わる程の僅差でした。

まず、「第一印象、初期対応」についてですが、名乗りの部分は、ほとんどの選手が大きな声で、明るく対応出来ていました。今年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ので、第一印象の良さは大切です。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。

第一印象は、比較的良いのですが、お客様からお問い合わせの内容を聞いても、自分のペースで“淡々と”対応し、感情の起伏やお客様への思いが余り感じられない、お客様への気持ちの受け止めが足りない対応の選手が多かったようです。もしかしたら会場が無観客なのが原因だったのか、それとも極度に緊張して対応したために平常心を保とうと、“淡々と”なってしまったのでしょうか。

次に、お客様のお問い合わせに対しての説明ですが、「リュックを注文したが、いつ届くのか連絡がない」というお客様（木村光様）、「トートバッグを注文したが、ネットに書かれている金額が違う」というお客様（田中翼様）に対して、出来るだけ早い段階の適切な状況説明が求められました。お客様の知りたいことに早く応えて欲しかったのですが、そのタイミングが遅い選手がいました。

このお問い合わせに対する説明のしかたで、分かり易く丁寧な説明が出来、お客様の気持ちに寄り添った対応の出来た選手と、残念ながら出来なかった選手とで評価が分かれました。

お客様のお問い合わせに答えた後、木村様の場合にはキーホルダーをポイント交換することを勧めた選手が多かったですし、田中様の場合は、オプションのベルトを勧める選手が多かったです。自然な会話の流れの中で話題を転換出来ると良かったのですが、「提案し

たいので、少しお話ししてもよろしいですか」などと、場面転換がやや唐突な選手も目立ったようです。

また、言葉遣いについては、「～となっております」の多用、「(ご注文はトートバッグ201)でよろしいでしょうか」「(注文内容を述べた後)お間違いはございませんか」などの言葉遣いに対して違和感を感じた審査員が多かったです。

また、お客様との会話の中で、「入荷」「入荷日」という言葉を使った選手が多かったですが、県大会事前研修等で書き言葉ではなく、話し言葉を使うということは度々お話ししていることですが、それだけでなく、「入荷」「出荷」では、お客様の品物を大切に扱っているように聞こえないという意見もありました。

今回みごと優勝され、埼玉県の代表として、全国大会へ出場される競技番号9番の選手の対応について一言ふれたいと思います。お客様のお問い合わせに対して、分かり易いことばで丁寧に説明が出来、お客様の気持ちに寄り添った対応でした。全体的に安心感の伝わる対応が高い評価に繋がりました。全国大会では埼玉の選手を代表して、是非頑張ってください。

今年の電話対応コンクール埼玉県大会は、コロナ感染予防の影響で、残念ながら無観客で行われましたが、来年は沢山の皆さまの前で、選手が安心して対応できることを切に願っております。

以上

埼玉県大会 審査委員長 石亀 美夜子
(令和2年10月7日)