

＜2021 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、新型コロナ感染拡大の影響で、例年のような大会方式で予選会を行うことが出来ず、初めて埼玉でも録音方式が取り入れられました。皆さま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。選手の皆さまには、コロナ感染、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、ハウスクリーニングサービスを提供する会社の営業担当として、お客様のお問い合わせに答えるという設定です。お客様のお問い合わせの内容をよく把握し、不明点が解消するような説明ができるか。また、お客様と直接お話しできるこの機会を逃すことなく、お客様から必要な情報を訊き出し、お客様に喜んでいただけるような提案が出来るかを競います。お問い合わせに答える説明力、お客様から必要な情報を訊き出す力など、是非このコンクールを日常の電話対応に役立つスキルを身につける機会にさせていただきたいものです。

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す。

《今年の問題のポイント》

- ① 分りやすく説明する。
- ② 提案に必要な情報を収集する。
- ③ お客様に喜んでいただける提案をする。

今年の予選会は、例年より全体的に評価点が1、2点高く推移し、県大会のレベルにも負けない高い対応スキルの大会になりました。例年、観客前のステージの上で競技が行われていましたが、今年は、各職場等で居ながらの対応だったので、その分リラックスして実力が発揮できたのかも知れません。

初期対応から明るい、または落ち着いた口調で対応でき、お客様の質問にスムーズに答えることのできている方が多かったです。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今年も求められます。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、特に注意が必要です。

まず、「最初の質問」、そして「追加の質問」に答えることが出来ているか。『メールでの見積りはできますか』には、まずメールでもお見積りできることを肯定的に伝えることが出来た方が高い評価につながりました。お客様からの最初の質問に対して、お客様の気持ちを受け入れ、安心感の伝わる表現が出来たことが好印象でした。

その後、お客様から提案に必要な情報を訊きだすわけですが、自然なキャッチボールの中で訊き出すことが出来ていると良かったです。お客様から「エアコンの効きの悪さ」を訊きだすのに、誘導尋問のようになった方もいらっしゃいましたが、自分の作成した会話の流れに拘りすぎると不自然な会話になってしまいます。

ほとんどの方がセットメニューと室外機のオプションメニューを応対の中に盛り込んでいましたが、分かりやすく魅力的な提案に聞えた方とただ情報を並べて一方的に伝えた方とは大きく評価に差が出ました。

予選会前のコンクール事前研修に参加されている選手が殆どですので、応対内容、伝える情報に大きな差はありませんでしたが、情報の伝え方で大きく差が出ました。避けたい伝え方として、次の3つが挙げられます。

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」のない応対も伝わりません。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。県大会に出場される方は、是非この3つを良く頭に入れて、応対してください。

今年の問題では、2つの質問とクローゼット近くで『検討して、また電話します』と言うことが模擬応対者に求められています。これは、模擬応対者のミッションではありますが、模擬応対者が会話をリードすることはありません。自然な会話の中で決められた質問等を言ってもらえるように、応対者からきっかけを作ってください。そして、最後の名乗りは、はっきり丁寧な名乗りでお客様に名前を記憶していただけるように名乗りましょう。

今年の応対は、お客様から訊きだす情報が多いので、クッション言葉を活用されている方が多いようです。これは良い傾向ですが、何でもクッション言葉を添えれば印象が良いかというところでもありません。クッション言葉にもいろいろな言葉があり、その場の相手の状況、気持ちに合っているかどうか大切です。また、同じクッション言葉の使用頻度が多過ぎても、言葉がパターン化して気持ちがこもらない言い方に聞えてしまう場合がありますので、注意が必要です。

そこで、相手に伝わる応対が出来ているかどうかを確認するには、応対を録音して、聴いてみることをお勧めします。ご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。

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北島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応対練習をお願いします。ご自分の応対が、電話をかけて来たお客様にとって満足度の高い応対になっているか、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応対かどうかを意識し、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応対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。

埼玉県大会予選会 審査員代表 石亀 美夜子
(令和3年8月23日)