

### <2021 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参加いただきましてありがとうございます。今年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止の影響で、予選会は初めて録音方式が取り入れられましたが、埼玉県大会は、9月17日（金）浦和市にある埼玉会館小ホールで、無観客で行われました。30名（1名欠席）の選手には、十分な間隔を取った上で会場での着席をお願いし、競技中もマスクを着用したまま、競技が行われました。

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した。お客様情報は、予選会とは設定を変え、2つの問題設定が用意されました。選手には、無作為に選ばれた設定で対応を行っていただきました。

審査では、『今年度の問題のポイント』（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。）を押さえた対応が来ているかに注意し、選手の皆さんの対応を聴きました。

今回は、無観客の状態ではありましたが、選手には会場で対応していただきました。選手の皆さんの緊張感や意気込み等が生の状態でも審査室にも伝わり、事前研修などでオンラインで対応を聴くことに慣れていた耳には、新鮮な緊迫感がありました。

では、以下、審査員6名を代表して講評を申し上げます。

#### <良かった点>

##### ・ 対応レベルが高く、得点が僅差の大会でした。

全般的に声が良く出て、言葉の明瞭度も高く、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。県大会のためにしっかり準備されたことを感じさせる良い対応でした。今年度は例年以上に対応レベルの高い方が多く、得点も僅差で1、2点の差で大きく順位が変わる状況でした。

##### ・ 3分以内の対応ができていました。

対応には3分間という時間制限があります。29名のうち一人だけ2秒オーバーでしたが、その他の方は、3分以内の対応でした。今年度の問題は、質問に対して丁寧に答えるようだと説明が長くなってしまいがちです。伝える情報が沢山あるので、優先順位をつけて情報を整理することが求められましたが、情報を上手に整理し、制限時間内の対応が出来た方がほとんどでした。

##### ・ お客様が電話をかけた目的を意識した対応ができていました。

ほとんどの選手がセットメニューとオプションメニューを上手に盛り込み、最後に訪問のお見積りの提案をされていました。模擬対応者の「じゃあ、検討してまた電話します」の言葉もスムーズに引き出せています。ほとんどの選手がお客様の『電話の目的を意識した会話の流れ』を作ることができていました。

## <スキルアップにつながる審査員からの一言>

### ・自分の言葉で話すことの難しさ

今年の埼玉県大会は、無観客ではありましたが、大会方式でしたので、ご自分で用意したスクリプトなどは一切見ることは出来ませんでした。当然ながら記憶を頼りに対応した選手も多かったと思います。中には明らかに覚えたことを思い出しながら話している選手も見受けられました。とっさに用意していた言葉が出てこなかったり、一瞬頭が真っ白になってしまったのか、変な『間』の空いてしまった選手もいらっしゃいました。

数年前から電話対応コンクールでは、すぐにスクリプトを作成するのはやめましようとして指導しています。対応内容を文章で書いてしまうと、どうしても暗記したものを思い出しながら伝える対応になってしまい、自然な話し方から遠くなってしまうからです。

コンクールで対応に使う言葉は、表記された言葉として覚えるのではなく、意味、内容で覚えて自分の言葉として伝えてください。別の言葉で言えば、暗記した言葉をそのまま伝えるのではなく、言葉をよく反芻し、自分の言葉として伝えて欲しいということです。そうすることによって、相手に伝わる言葉で話せるようになります。

### ・丁寧さの伝わる表現

今回の問題には、「最初の質問」と「追加の質問」がありました。最初の質問に対して「見積りを見てから決めても良いかということですね」と模擬応答者の言葉をそのまま復唱して、説明をする選手が多かったですが、その復唱の仕方が問題になりました。

「見積りを見てから決めても良いか」という箇所をお客様の言葉として「」で括った表現と理解すれば問題が無いように聞こえます。ただ、音声として聞くと、やはり丁寧さが足りません。「お見積りをご覧になってからお決めになっても良いかということですね」と尊敬語を使うとぐっと丁寧な印象にはなりますが、尊敬語を2つ並べることにやや過剰ではと感じる方もいます。丁寧な応対は必要ですが、出来るだけシンプルな表現で丁寧さが伝わるようにするにはどうすれば良いのか。相手の動作を表す文の最後の動詞を敬語化すると良いでしょう。「お見積りを見てからお決めになりたいということですね」となります。

敬語の使い方は難しいですね。敬語としては正しくても、音声で聞いてみるとうやうやし過ぎたり、文字でみると敬語としては少し足りないかなという印象でも、音声で聞いてみるとそうでもないことがあります。電話対応は、声が頼りのコミュニケーションです。スクリプト上（文字上）の丁寧さより、音声としての印象が重要であることを改めて感じました。

### ・「キレイ」の使い方

今回の対応の中で、浴室、フローリングのお掃除についてプロの仕事のすばらしさを伝える表現を皆さん色々考えてくださいました。「なるほどなあ」「是非お掃除をお願い

したい」と思える表現から「えっ?」「そんな通り一遍ではね」と思えるものまで色々でした。その中で、「キレイを保ちます」という表現を使った選手がいましたが、その表現に審査員は、違和感を感じました。例えば、「キレイな状態を保てます」という表現だと自然に耳に入ってきます。「キレイ（綺麗）」は、形容動詞で、「キレイだ」というように使います（「安全だ」「静かだ」などと同じ）。このカタカナの「キレイ」を使った表現は、『キレイを届ける』『キレイを目指す』など、どこかの週刊誌のキャッチコピーのような表現に聞えましたが、この「キレイを〇〇」の表現は、今年の電話対応コンクールでは、埼玉だけでなく全国的に使われているようです。

《埼玉県代表 山下 理恵さん（SBI証券）の対応》

山下さんの音声表現力（明るい声、言葉の明瞭度、自然な抑揚）の高さが評価につながりました。浴室のお掃除の料金案内、セットメニュー、オプションメニューのお勧めがスムーズで押しつけがましいところがなく好印象でした。審査員の中には、お客様の立場に立った共感的な言葉も欲しかったという意見もありました。

是非、山下さんの対応力で全国大会でも良い結果を出してください。応援しています！

今年の電話対応コンクールは、埼玉では6月3日（木）電話対応コンクール説明会のライブ配信からスタートし、9月17日（金）に埼玉県大会が無事終了いたしました。選手の皆さんには、電話対応コンクールで学んだことを今度は職場で生かしてくださるようお願いいたします。

最後にコロナ禍の中、コンクール準備のために、熱心に練習に取り組んでくださった選手の皆さんに感謝するとともに、選手を温かくサポートしてくだ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 審査委員長 石亀 美夜子  
(令和3年9月17日)