

#### <2022 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。今年も昨年に続き、新型コロナ感染拡大の影響で、選手の皆さまの対応を事前に録音し、審査を行いました。選手の皆さまには、コロナ禍の中、大会にエントリーされ、対応練習に時間を費やしてくださったことに感謝し、予選会を無事終了することが出来たことを厚くお礼申し上げます。

さて、今年度の問題は、ユーザートラベル山口支店という旅行会社の営業担当として、お客様からの取り次ぎや外出中の担当者への伝言と問い合わせに答えるという設定です。お客様から外出中の担当者にあてた急ぎの用件の内容を良く聴き、外出中の担当者にすぐに連絡をして用件を伝えます。また、担当者から問い合わせを受け、的確に答えることが求められています。

「電話の取り次ぎ、伝言、問い合わせに答える」は、日常の電話対応でよくある場面です。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として是非ご活用ください。今年度の問題のポイントは下記の通りです。

##### 《今年の問題のポイント》

- ① お客様からの用件の聴き取りは正確に
- ② 伝言は簡潔に、分かりやすく
- ③ 社内の人との対応は迅速に

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。

今年の予選会は、昨年に増して、全体的に評価点が高く、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。選手同士の審査点の差も僅差だったと感じました。

取り次ぎは、日常の業務で行っているせいか、初期対応から明るく、または落ち着いた口調で対応でき、外出中の上司を指名する不在対応にスムーズに答えることのでき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」と思っていたような感じの良さや、安心感を与える対応を目指してください。

今年の問題は、お客様からの伝言内容をしっかり受け止め、それを上司に伝えるという内容です。伝言内容を聴く際に相づちを打ちながら聴けた選手が多かったですが、中にはほとんど相づちがない選手もいました。相づちが無いと相手は聴いてくれているのか不安になってしまいます。伝言を聴く際にはしっかり相づちを打ってください。

また、相づちの音程について、審査員の中から、高い音で相づちを打たれるより、低めの音の方が安心感が伝わるという意見がありました。こちらは、音程だけでなく、その選手の音声表現に依るところがあるでしょう。

今年の問題で例年と違うところは、前半の対応はお客様対応、後半は社内の上司との会話です。当然ながら、言葉遣い、対応の雰囲気や口調も変わってくるはずですが、そのあたりの差別化が出来ていないという審査員の声がありました。あくまでも職場での会話ですから余りなれなれしいのは可笑しいですし、かと言って恭し過ぎるのもおかしいです。そのあたりのさじ加減が難しいところです。

それから、急ぎの内容の伝言を受けたのに、急いだ感じがないという声が審査員からありました。急いだ感じとは、決して早口で対応しろということではありませんが、対応内容や「間」の取り方、少し話し方のテンポを変えることで急いでいる感じを出すことが出来ます。

また、今年対応は、お客様から訊きだす情報が多いので、伝言内容の復唱の後や連絡先の電話番号を復唱した後に、「・・・でよろしいでしょうか」という表現を使う方が多かったです。一箇所くらいなら良いですが、「・・・でよろしいでしょうか」をくり返されるととても気になります。同じ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いますので、注意が必要です。それは、クッション言葉にも同じことが言えます。今年の問題はお客様から情報を訊き出す場面が多いですから、「恐れ入りますが」「申し訳ございませんが」など、クッション言葉を使う方が多く、良い傾向です。ただ、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、そのクッション言葉に合った音声表現が出来ているかどうかも大切です。

そこで、ご自分の対応を確認するためには、対応を録音して、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、まず聞き取りやすいか、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35名の皆さまは、今度は、予選会とは異なったお客様情報で吉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、社内の人との的確な対応ができているかを意識し、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。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、コロナ禍の中、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