

<2023 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。予選会は、新型コロナ感染拡大の影響で、一昨年前から録音形式を採り入れ、選手の皆さまの対応を事前に録音し審査を行っております。今年は、コロナが少し下火になったこともあり、昨年より 20 名様以上多い参加がありました。選手の皆さまには、猛暑の中、対応練習に時間を費やして下さったことに感謝し、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。

さて、今年度の問題は、食事の宅配サービスを提供している会社の営業担当が、商品の注文でホームページを利用されたお客様のお宅に電話をかけるという設定です。個人宅に電話をかける際、お客様に安心して話していただくには、どのような対応が望ましいのでしょうか。お客様との会話で得た情報に基づいて、お客様のニーズに適した商品を紹介することが求められる問題です。

《今年の問題のポイント》

- ① 電話をかけた目的を説明する
- ② お客様のニーズを把握する
- ③ ニーズに適した商品を紹介する

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。

ここ数年、埼玉の地区大会予選会は、選手の皆さまがしっかり練習して下さるおかげで、地区大会とは思えない高い対応スキルの大会になっています。選手同士の審査点の差も僅差です。今年も、明るい声でしっかり声を出して対応できている選手が多かったです。

今年の問題は、お客様のお宅に電話をかけて、ご注文の理由、食事制限などについてお客様から情報を訊き出す設定ですので、クッション言葉は必須です。「恐れ入りますが」「よろしければ」「おさしつかえなければ」等、かなりの選手が上手に使えていました。クッション言葉は、普段のお客様対応やクレーム対応に効果的ですので、職場でも活用していただきたいと思います。ただ、クッション言葉は、気持ちを込めて表現しないで言葉だけですと、逆に冷たい印象を与えることもありますので注意してください。

今回は、個人のお宅に前ぶれもなく突然電話をかけるという設定です。自分の名前や社名を最初に伝え、相手に安心感や信頼感を持ってもらうことが重要です。相手の都合を訊ねることは「かける電話」の基本中の基本ですが、相手に受け入れて話を聴いてもらうた

めには、第一印象の良さが大切です。話し方や声のトーンにも気を配る必要があります。

最初に「突然のお電話失礼いたします」と対応した選手も多かったですが、出だしの音声が低すぎると、暗い印象を与えたり、相手を警戒させるような対応になってしまいます。その場に適した音声表現が必要です。

今年の問題では、お客様のニーズを把握して、ニーズに沿った商品を紹介することが求められています。減塩食を勧めた選手が多かったですが、総合栄養バランス食と比較して具体的に分かりやすく違いを伝えられた対応は加点対象です。逆に、減塩食を「北見様にぴったりな商品です」と説明しながら、具体性が無いと説得力がありません。減塩食ではなく、総合栄養バランス食をそのまま勧めた選手もいました。勿論バランス食のままでも良いですが、6つの商品の中には塩分だけを控えた商品があるのですから、お客様のニーズに沿った情報として、少し触れて欲しかったです。

また、理由、きっかけを訊ねた際の北見様のコメントは、少し長めのせりふです。その間、相づちは適当に入れましょう。相づちが一度もないと無言の対応になってしまいます。北見様のコメントの後は、北見様のキーワードなどを使い、復唱等をして欲しかったです。共感の伝わる相づちを入れることが出来た選手もいましたが、ほとんど復唱のない会話や、あらかじめ用意されていたような言葉で対応した選手もいました。気持ちの伝わる言葉で相づちを打てた選手は加点につながっています。

そして、オプションについても、減塩食などの商品のお勧めの後、自然な会話の流れの中で、オプションをお勧めできていると良いですね。例えば、玄米ご飯を勧めるのなら、何故お勧めなのか、説得力のある説明が欲しいです。インターネットなどで調べて、白米と玄米ご飯を比べたり、玄米ご飯の特徴を挙げて、北見様にオプションを魅力的にお勧めすることが出来ている選手もいました。お値段が半額であることだけでは、説得力に欠けます。

ところで、今回みごと埼玉県大会への出場が決まった39名の皆さまは、今度は、予選会とは異なったお客様情報で山下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。

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、職場で、コンクールで学んだことを実践して下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