

<2024 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す。選手の皆さまには、猛暑の中、応対練習に時間を費やしてくださったことに感謝し、予選会を無事終了し、県大会への出場者が決まり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、ホームページでカタログギフトの申し込みを検討されているお客様からの電話での問い合わせからスタートする問題です。

《今年度の問題のポイント》

- ① お客様からの問い合わせに分かりやすく答える
- ② お客様の利用用途を訊き出す
- ③ お客様の意向に沿う提案をする

審査に当たり、《今年度の問題のポイント》を押さえた応対が来ているかに注意し、選手の皆さんの応対を聴きました。また、審査基準にも挙げられている『自然な話し方』の応対であるか、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のかも評価の大切なポイントです。

ここ数年、埼玉の地区大会予選会は、地区大会とは思えない高い応対スキルの大会になっています。特に今年は、その傾向が顕著で、選手同士の審査点の差は少なく、県大会出場の決まった選手と、残念ながら出場が叶わなかった選手との差は本当に僅差でした。

今年も、明るい声でしっかり声を出して応対できている選手が多かったです。まず、第一印象の部分ですが、明るい応対でスムーズな会話の流れを作り、見積書の作成場面に移行できていた選手が多かったです。見積書の作成の場面でも、お客様とペースを合わせて説明できていました。

今回のお客様の電話の目的は、ホームページ上の見積書の作成方法を知りたいということでした。法人のお客様であれば、HP 上で見積書を作成することはそう難しいこととは思えませんが、わざわざ問い合わせをされたというのは、どこかご納得いただけないことがあったのでしょうか。今回の応対では、お客様と会話をする際に、お客様の相槌の打ち方や質問の内容によく耳を傾け、お客様の気持ちに寄り添う応対が求められます。例えば、今回の見積書の作成手順の「購入する」をクリックして次の画面に進むという説明の際に、「このボタンをクリックしてもすぐに購入には繋がらない」等、お断りを挟んだり、お客様の相槌に

対して反応できた選手が、とても多かったのには驚きました。お客様の気持ちに寄り添いながら、しっかり問題に取り組んでくださった結果だと嬉しく思っています。

そして、見積書作成後のお客様のニーズ、意向に沿う提案についても、「まだ商品が決まっていない」というお客様の言葉を拾って、上手に次に場面転換できた方が多かったです。

提案は、アイテム中心のギフト、ブラウンを始め、旅のギフトや食事とアイテム中心のギフトとの組み合わせなど、それぞれ工夫のある提案があり、お客様がカタログを楽しそうに選んでいる様子が想像できるような内容でした。

また、クロージングもとても大切です。時間がないからと急いで終わったり、早口で話すとせっかくの対応が台無しです。3分間で終わるように、少し余裕をもって最後まで丁寧に対応して欲しいという審査員の声がありました。

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対応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。また、今回惜しくも僅差で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、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。

埼玉県大会予選会 審査員代表 石亀 美夜子