

<2025 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、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。

今年度の問題は、通販サイトを通じて、牛タンの購入を検討されているお客様から問い合わせの電話を受けるという設定です。

《今年度の問題のポイント》

- ① お客様からの問い合わせに対し的確に答える。
- ② お客様の購入用途を訊く。
- ③ お客様の購入用途に相応しい商品を勧める。

審査に当たり、《今年度の問題のポイント》を押し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のかも評価の大切なポイントです。特に、今年の問題では、お問合せに応えた後、お客様の購入用途を訊き出して、それに相応しい商品をお勧めすることが求められています。自然な話し方だけでなく、自然な会話の流れにも注目して審査いたしました。

まず、初期対応、第一印象の部分ですが、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。言葉遣い、敬語についても殆どの方は丁寧で敬語の間違いなどもなく、しっかり練習をしてコンクールの準備をしてくださったことが、良くわかる対応でした。

初期対応の後、お客様の問い合わせ内容である牛タンの保存期間についても殆どの方はスムーズに答えることが出来ていました。解凍については、そのまま続けて説明した方と、後半お客様のニーズに沿って、タイミングよく解凍についてふれることが出来た方もいました。保存期間の説明後、「よくある質問」にふれ、そのコーナーに保存期間について載せてあることを伝えた選手もいましたが、お客様が「よくある質問」を読んでいないことを指摘するような内容になってはまずいので表現の工夫が必要です。

お問合せに応えた後、「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、商品の提案に、上手に場面転換できた方が多かったです。

今回のコンクール問題は、公開されているお客様情報が限られていますので、会話を展開させて行くのが難しかったのではないのでしょうか。お客様が牛タンを購入しようと思っている理由、おもてなしの対象はどのような方なのか、若いのか等、お客様との自然なキャッチボールの中で、お客様のニーズを訊き出し、それに沿った商品の提案が求められています。今回の対応では、お客様と会話をする際に、お客様の相槌の打ち方や応え方によく耳を傾け、お客様の気持ちに寄り添う対応が求められています。

牛タンの種類は、「極みの牛タン」と「厚切り牛タン」、それぞれ塩味と味噌味があります。牛タンの種類は4つです。どうしてもお勧めの内容が似通ってきます。お客様の用途を訊き出し、その用途に合う商品を分りやすく提案できた選手の対応は高い評価に繋がりました。中には、ギフトセットをそのまま勧めた選手もいました。ギフトセットにすると、いちいち肉の分量を計算する必要がなく、注文の際も簡単で良さそうに聞こえます。ただ、化粧箱代について触れないのは不親切でしょう。ギフトセットと同じ組み合わせで、単品で注文することを提案した方もいました。これなら、化粧箱代は掛かりません。

対応を聴いていて、教え子の二人が楽しそうに食事をする様子や、4人で牛タンを食べ比べながら、楽しそうに会話をする様子が想像できる対応もありました。また、クローゼットもとても大切です。最後の余韻効果を考えて、お客様への心配り、気遣いの一言を用意し伝えることが出来た選手も多かったです。

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対応スキルの大会になっています。今年は昨年が増し、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。今回みごと埼玉県大会への出場が決まった31名の皆さまは、今度は、予選会とは異なった複数以上の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