

<2026 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。選手の皆様には、酷暑の中、対応練習に時間を費やして下さったことに感謝し、予選会が無事終了し、県大会へ 33 名の出場者が決まりましたことを厚くお礼申し上げます。

今年の問題は、福岡市にある生花店が舞台で、花を贈りたいというお客様からの電話に対応していただきます。生花店の店員として、お客様のお話を良く伺い、購入まで進むことを前提に対応していただく問題です。

審査にあたり特に注意して評価した点は、今年度の問題のポイント（①お客様の要望を聞き、正しく理解する。②①の要望に相応しい商品を案内する。）を押さえた対応が出来ているかです。お客様のご要望を上手に聞き出し、お客様の回答（情報）に沿った提案が出来ているかが重要です。その提案により、お客様がプレゼントのお花を具体的にイメージでき、「電話をかけて良かった」「発表会の日が楽しみ」と感じていただける対応が出来ることが求められています。

まず、初期対応では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。言葉遣いも丁寧で、敬語の間違いも少なかったですが、中には、「ご利用される」「お渡しされる」など、誤った敬語表現がありました。また、フラワー・ド・ユーザーを「当店」と表現した選手もいましたが、電話対応では話し言葉が望ましいという点から、「当店」より「私共」を使っていた方がいいです。

今回電話をかけてくるお客様は、「以前もお店を利用した」ことのある方です。殆んどの選手はお客様がリピーターであることに触れることは出来ていましたが、出だしの「お花をお願いしたいと思って電話しました」のお客様の言葉の後で「ご利用は初めてですか」と、唐突に訊ねる選手が多かったです。訊ねる場所はそこでもよいですが、出来るだけ自然なキャッチボールの会話の中で訊きだしていただきたいです。そのためには、クッション言葉を挟むとか、口調を変えてみるとか、工夫が必要です。出だし以外にもリピーターであることを訊きだせるタイミングがありますので、挑戦してみてください。

会話の中でお客様に、お嬢さんの好きな色やお花のイメージを訊ねていただきました。「ピンクや黄色が良いです」「黄色やオレンジが良いです」「かわいらしい感じで」など、殆んどの選手は、お客様のおっしゃった言葉を受け止め、復唱は出来ていましたが、復唱だけで終わらせないで、後一言、お客様が完成した花束をイメージ出来るような表現があれば、より説得力が増したことでしよう。

クロージング近くで、お客様のお名前と電話番号を訊ねる選手が多かったです。「最後に、お客様のお名前と電話番号を教えてくださいませんか」と対応した方も何人かいらっしゃいましたが、「最後に」はやめてください。会話を終えるかどうかは、櫛田さんが決めるのではなく、お客様がお決めになることです。「恐れ入ります。お客様、お名前とお電話番号を教えてくださいませんか」としましょう。

今年度の予選会も基本的な電話応対のスキルがすでに身につけている選手が多く、埼玉エリアのレベルの高さを実感する大会でした。コンクールの審査基準にもありますように、コンクールでは「自然な話し方」の応対であることが求められています。声のトーン、自然な抑揚、声の表情、間の取り方などに注意して応対してください。間のない話し方は一方的に聞こえます。また、長いセンテンスを読み上げるような応対では、相手に内容が伝わりません。お客様が目の前にいらっしゃるつもりで話しかけるように応対してみてください。

クロージングも重要です。ご注文内容の事務的な確認や形式的な挨拶で終わらせないで、お客様との会話の内容を生かした一言で余韻効果を生み出しましょう。

コンクールには3分間という時間制限がありますが、今回殆んどの選手は、3分以内で応対を終えることが出来ています。お客様のご要望を訊きだして、ご要望に合ったお花の提案をし、受け取りまでを3分間でご案内するのは、そう容易なことではありません。

今回、見事に県大会への出場が決まった皆さん、県大会では、予選会とは異なる複数のお客様情報で応対していただきます。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、今回県大会へ進むことが出来なかった皆さんは、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います。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、選手の皆さんの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様に厚くお礼を申し上げます。

電話応対コンクール埼玉県大会予選会

審査員代表 石亀 美夜子