

2021年度 電話応対コンクール 武蔵中央地区大会 審査委員長講評

審査委員長：(株)プロフェッショナルアカデミー 角脇 さつき

コロナの影響による録音審査への対応や練習時間の捻出などにご苦労されながら、電話応対コンクールにご参加いただきありがとうございました。お客様にご提案ができるように設定を理解・整理され一生懸命に準備してこられたことが応対から伝わり、審査員一同嬉しく思っております。以下の講評を参考にさらに成長されることを願っております。

【良かった点】

- ・第一印象を作る名乗りの重要性を理解し、ほとんどの方がはっきりと聞き取りやすく言っていました。
- ・よくある言葉の間違いに気をつけ、基本ルールを守り、丁寧な言葉遣いで対応していました。
- ・クッション言葉や「ご心配ですね」「ご安心ください」「責任をもって」などの言葉を、場面に合わせて使い、お客様の心情に寄り添う姿勢が伝わりました。
- ・どの質問に対しても円滑に回答し、できるかぎりの提案につなげていました。
- ・設定に書かれた書き言葉ではなく、話し言葉に変える工夫をし、回答や説明をしていました。

【さらに取り組んでいただきたい点】

1. 音声表現の基本の徹底と表現力の強化

お客様にわかりやすく伝えるためにははっきりと話そうとされていますが、口の開け方が不十分、正しい方向に開いていないなどのため、聞き取りにくい場合があります。語尾を下げたり、伸ばしたりせずに最後まで丁寧に柔らかく言うようにしましょう。また、状況に合わせた心情を声の表情でも伝えることが課題です。例えば「ご心配ですね」と「ご安心ください」を言う時では伝えたい気持ちが変わりますから、音声表現も変わります。名乗りで歓迎感を伝えたり、リピートの方にお礼を伝えたりする時も、言葉だけに頼らず声でも気持ちを伝えることが重要です。どのような気持ちを伝えたいのかを考え、基本スキルを確認しながら表現する習慣をつけてください。

2. 明確で受け止めやすい言葉の選択

明確で具体的な言葉を選び、お客様にわかりやすく伝えることが大切です。言葉の選択を工夫していますが、お客様の想像力に頼って言葉が不足している場面があります。例えば説明の後に「よろしいでしょうか」「お願いします」と言うだけでは何がよいのか、お願いしたいのかがわかりません。名前をお尋ねする際には「よろしければ」のみや応対者のためではなく、「円滑に対応させていただくため」などお客様にメリットがある納得できる言葉を添えるようにしましょう。

3. お客様のための提案をするための質問の徹底

質問の不足や自分の説明したいことに誘導するための質問をすることが多くありました。そのため決めていることを一方的に伝えています。必要な質問は忘れずにとともに（例：室外機の型の確認）、お客様に関心を持ち、状況や背景、希望の詳細など（例：メールでの見積もりを確認する背景に何かあるかを訊きだす）を質問し、お客様に合わせた提案につなげてください。

4. 電話の目的に合わせた応対

「ご検討」のみお願いし、次に連絡をくださる時にお客様ができることは何か、お客様のために自分が何をすることを明確にしないクロージングが多数ありました。例えば、見積りの申し込みなどの提示をしない、必須ではなくとも、今後、組織の目指す成果を円滑に出すために必要なお客様のお名前の確認なしで終わるなどです。会話の開始時よりもお客様と会社の関係を深化させるリードをし、今後、お客様に提供できる役立つ応対をイメージし電話を終えましょう。