

2021年度 電話対応コンクール 上野地区・東京東地区大会 審査委員長講評

審査委員長 : アルファヴィジョン株式会社 杉山 博美

昨年に続き、緊急事態宣言で急遽、録音での審査へのご調整、コロナ禍で練習環境なども大変な中、ご参加いただき誠にありがとうございます。

一生懸命さが伝わる素晴らしい対応でした。全体傾向の講評をさせていただきます。

【良い点】

- ・対応内容では、「セールスコンテスト」の会社の方針に沿って、全員がセットメニュー、オプションメニューを提案できていました。
- ・「よくあるご質問」の内容を分かりやすい表現で説明し、金額も「基本料金、割引料金、合計金額」を伝える工夫が見られた点が、お客様への気配りが感じられました。
- ・「責任をもって」「お任せください」「最後まで対応いたしますので安心して～」など、お客様の不安を払拭しようとする言葉も多く入り、「ご心配ですね」「お困りですね」など、心情に寄り添おうとする姿勢が感じられました。
- ・対応品質では、オープニング、クロージングなど、会社名、名前、挨拶が良くできており、企業接点として良い印象が残る対応が多く見られました。
- ・明るい話し方をしようとする姿勢が対応全般で伝わりました。
- ・クッション言葉、復唱、言葉遣いなど、全般的に丁寧でした。

【強化したい点】

1・音声表現

きれいに話ができているものの、歓迎の気持ち、問い合わせや、リピートのお客様に対する感謝の気持ち、音声で表現しきれていないことが残念でした。「ありがとうございます」の言葉がありますので、自然な抑揚、話し方を強化することで、さらに印象の良い対応になります。

2・電話の目的達成

わざわざ電話をかけてくださったお客様の、「最終着地点がどこであれば、お客様が嬉しいか」が不明な対応が散見されました。「メールで見積り」を希望のお客様に、「見積りは電話でもメールでも～」と最後に案内し、この電話のふり出しに戻ってしまっている、「この電話で大体の金額をご案内しましょうか」と言っているものの、金額をきちんと伝えておらず整合性がない、目的達成度が低い対応が残念でした。

3・ヒアリング不足

「室外機は据え置きか」など必要な質問がないパターンが結構ありました。また、ヒアリング不足により、提案内容がお客様に合っているか確認できない押し付けの提案が多く見られました。お客様の内心、事情を把握せず、ワードに対して条件反射で提案することで、キャッチボールが成立しておらず、魅力的な提案に欠けていました。

4・提案の仕方

ネガティブな言葉が多く聞かれました。「ただ、訪問～」、「単体の掃除はできない」、「～だけでは注文できない」、「室外機だけでは承っていない」など、せっかくのオプションメニューの魅力が半減するような表現が非常に多かったです。十分にメリットを説明しておらず、検討するために必要な情報提供が不足している対応も見られました。

参加していただきました全員が、それぞれに輝く良い点をお持ちです。今回のコンクールをきっかけとして、今後さらにスキルアップなさを期待しております。

ありがとうございました。