

2021年度 電話応対コンクール 多摩中央地区・西東京地区 審査員長講評

審査員長：B-コミュニケーション㈱ 伊藤 康子

今年の多摩中央・西東京地区大会は、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、録音審査で実施されました。コロナ禍で、業務の調整と併せての出場にはいろいろとご苦勞があったことと思います。そのような中でも、選手を送り出していただいた各企業さま、出場された選手の皆様には、感謝を申し上げます。審査員で話し合った内容を以下に記させていただきます。今後の応対力向上に生かしていただければ幸いです。

■良かった点■

- ・はっきりと会社名を名乗る、という第一声の名乗りでの必要条件是、皆さん満たしていってしまっていました。
- ・オープニングでお客様の申し出を伺い説明をして、疑問点を解消してから会話を先に進めようとしておられる方が多く、自然な会話の流れを意識されていることがうかがえました。
- ・お客様へ敬意を持って応対をしていることが、言葉遣いで伝わりました。
- ・3分という時間を意識して、その中でできるだけ提案をしようとしていました。

■さらに良い応対にするために■

「基本応対スキル」について

最初の名乗りを含めて、「声の表情」でお客様に伝える、という意識がやや不足しているように思われました。「元気の良さ」「明るさ」「積極的な姿勢」などが、十分に伝わらなかったように思います。口角を上げて明るい声で話すこと、声のボリュームも、1mくらい距離を取って対面しているお客様に伝わることを意識しましょう。

「お困りですよね」「良くなりますよ」などと、お客様に親身な姿勢を伝えようとする表現は良いのですが、棒読みにしているような言い方であったり、語尾が下がったりするために、不自然な印象を与えているケースがありました。

言葉に合った声の表情で話すことを意識しましょう。

① わかりやすく説明をする

説明の際に、一文が長く、いろいろな情報を詰め込んで伝えようとしているケースが目立ちました。例えば「詳しい見積もりは、スタッフが伺いし、お掃除の場所を拝見してから、お出ししております」などは、「詳しい見積もりは、お掃除の場所を拝見してからお出しします」だけでも内容は伝わります。「そのような場合」などの指示語、「改善するかもしれません」などの曖昧表現も、「わかりやすさ」を妨げています。

② 提案に必要な情報を収集する

今回のお客様設定は「エアコンのクリーニング」を考えているお客様でした。そのために「2台でのセットメニュー」「室外機のクリーニング（オプションメニュー）」を、提案されていました。しかしながら「2台あるのであれば」などと、仮定で話を進めたり、室外機が「据え置き」かどうかの確認をしないままに、お勧めするなど、「情報収集」はやや雑な印象でした。また、お客様のお名前の聞き出しは必須ではありませんが、聞き出さない場合に、次のコンタクトの場面でどうするのか、までを考えておく必要があります。

③ お客様に喜んでいただける提案をする

提案をすることは、ほとんどの方ができていました。しかしながら、「お客様の状況や要望に合ったものになっていたか」という点は、もう一度考えてみる必要があります。「2台ある」と聞き出せたらセットメニュー、「ききが悪い」と言われたら室外機、とすでに提案を決めていたような応対が多く見受けられました。お客様の「要望」「状況」をよく聞き取り、聞き出して、要望に合った提案にしましょう。