

## 2021年度 電話応対コンクール 港地区・東京南地区大会 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変更や練習の難しさを乗り越えて、ご参加くださりありがとうございました。応対からコンクールに臨まれる真摯な姿勢とお客様に対する誠実さが強く感じられ、審査委員一同、大変嬉しく思っております。以下に全体傾向を講評いたします。応対コンクールでの学びを、今後の電話応対の向上につなげられることを願っております。

### 【良かった点】

- ・最初の第一声やクロージングでの挨拶を明るく、丁寧に言い、よい印象を作っていました。
- ・問い合わせに対し、残念ながらお礼を言わず会話を急いで進める方もいましたが、問い合わせを歓迎する気持ちを込めて、復唱や理由を添えてお礼を多くの方が伝えていました。
- ・「ご心配ですね」「お困りですね」「お任せください」「ご安心ください」などやクッション言葉を、お客様の心情に合わせて表現力豊かにおっしゃる場面が多く聞き受けられました。
- ・概ね言葉遣いの基本が徹底されていました。
- ・お客様の質問に速やかに回答することができていました。問題に記載された通りではなく、自分の言葉に置き換え、お客様にわかりやすく伝える努力をされていることが印象に残りました。

### 【さらに取り組んでいただきたい点】

#### 1. 理解を促進する話し方

やや早口に情報の区切りでの間がなく、且つ「～ので」「～が」「～ですけれども」などを用いて長い文章で話しています。役立つ情報を確実にご理解いただけるように、ゆっくりとした速度で、間を取りながら、短い文章で話しましょう。

#### 2. 明確で受け止めやすい言葉の選択

説明後に、「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。言い切らない「思います」「かもしれません」などの語尾が情報をあいまいにします。「ただ」「～しかできない」などの否定的な言葉はなくしましょう。質問の表現は、目的が明確でわかりやすく失礼ではない訊き方にします。「これまでお掃除はしていたのでしょうか」よりも「どのようにお手入れをされていたか、教えていただけますか」などと工夫しましょう。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具体的な言葉を添えるようにしましょう。

#### 3. 質問を土台としたお客様のための説明の徹底

質問をせずに、一方的且つ一気に一般論での説明をしています。例えば、室外機が据え置き型かを確認せずにオプションを勧める、エアコン2台のうち1台のみのクリーニングを考えているお客様に理由を伝えずにセット割引を説明するなどです。質問して状況を理解し、お客様に合わせた説明や回答をしましょう。また、「はい・いいえ」や「できる・できない」だけで即答して終わるのではなく、その背景や状況を伺うことでより具体的な回答・説明をすることも課題です。

#### 4. 電話の目的に合わせた応対

クロージングでは「ご検討」のお願いのみで、お客様がこの電話を切った後、何をすればよいかを明確にしていない応対が多数ありました。関心を持っていただいたのであれば、訪問での見積もりを提案することもできますが、最初のメールでの見積もりを取るところに戻ってしまう場合もありました。お客様との会話をリードし、最後に具体的な提案をして喜んでいただきましょう。お客様満足と会社の方針や目標(セールスコンテスト)の達成の両立を目指してください。