

2024年度 電話応対コンクール 武蔵野中央地区・多摩中央地区・西東京地区大会(録音審査)

審査委員長: 株式会社マナフィス 臼井 奈美
審査委員: 有限会社クウォーターワン 窪田 尚子
サート企業株式会社 佐藤 万里
株式会社言葉ところ所作研究所 ましの せつこ

審査委員長講評(1/2)

「ユーザーカタログ販売の坂本社員」としてベストな応対を目指してくださった選手の皆さま、選手をサポートしてくださった企業の皆さま、本当にありがとうございました。皆さまの一生懸命な応対を、お客様の立場に立って聴き、審査委員4名で審査いたしました。

➤ 全体の印象

- ・第一声は全体的に明瞭で、声の大きさやスピードも適切でした。挨拶や用件の復唱はありましたが、やや声の印象が暗い方がいらっしゃいました。目の前にいる大切なお客様に話しかけるような気持ちで電話に出ましょう。
- ・会話が進むにつれて、声の表情が明るくなり印象も良くなりましたが、敬語の誤用や口癖が目立つ応対、説明文を読んでいるような応対もありました。読んでしまうと、内容や気持ちが十分に伝わらないので、自分の言葉で簡潔に伝えることが大切です。
- ・クロージングでは、一般的な会話に使う言葉が多いように感じました。また、会話の中で良い関係が築けていたにも関わらず、最後にお客様との距離が離れてしまう応対がありました。今ここでの会話にふさわしい、次につながる一言を伝えるようにしましょう。

応対の傾向や改善点に気づけることも、コンクールへのチャレンジで得られる大きな成果です。気づいたことを意識して、さらに良い応対を目指していきましょう。

➤ 問題のポイント

① 問い合わせに分かりやすく答える

- ほとんどの方が、お客様が知りたいことについて、簡潔にテンポ良く答えていました。操作の説明をするにあたり、お客様の意向を確認する方が多く、優しく丁寧な印象を受けました。「購入する」ボタンを押すことへの、配慮ある一言や操作の流れがイメージできる説明には、安心感がありました。
- 一方、途中で提案を入れる流れでは、「先に答えて欲しい」と感じる場面もありました。また、見積書の作成について、説明が曖昧な部分がありました。見積書を完成させるのか、それとも流れのみなのか、を明確に伝える必要があります。見積書の作成方法について説明が終わった後、お客様から「よくわかりました」「やってみます」と言っていた場合、「ここまでで不明な点はございませんか」という受け答えには、違和感がありました。

審査委員長講評(2/2)

②利用用途を訊きだす

全員が用途を訊きだしていましたが、「私のために質問してくれている」と、お客様が感じられる流れは好印象でした。
しかし聞き出した用途に対して「それは〇〇ですね！」という、お客様の気持ちを先回りするような表現や、評価的な言葉には、注意が必要です。

③意向に沿う提案をする

質問をしておきながら、訊きだした内容を提案に反映できていない対応が多くありました。
教えていただいた情報は取り入れ、納得感のある提案を心がけましょう。
また、意向に沿う具体的な提案でも、情報量が多くなると一方的な説明になりがちでカタログの魅力は伝わりにくくなるでしょう。
イメージが膨らむ短めのフレーズで、印象に残る提案を考えましょう。

東京大会に進まれる皆さま、おめでとうございます。
明るくはつらつとした第一声から、感謝と歓迎の気持ちが伝わってきました。
言葉の受けとめ方が丁寧で、聴き取った内容から会話を展開していて誠実さが感じられました。
東京大会でも、自然な言葉のキャッチボールを通じて、信頼につながる対応を聴かせてください。
「坂本さんで良かった！」とだけ思っていただけの温かい会話を楽しみにしています。