

# 2024年度 電話対応コンクール 新宿地区・池袋地区大会(録音審査)

審査委員長: B-コミュニケーション株式会社 伊藤 康子  
審査委員: 有限会社クウォーターワン 窪田 尚子  
アルファヴィジョン株式会社 杉山 博美  
オフィスKEI株式会社 田中 映理子

## 審査委員長講評

新宿・池袋地区の審査を終えて、入賞された方、惜しくも賞を逃された方、いずれの方にも今後の対応の参考にさせていただきたい点を述べたいと思います。

### ◆良かった点

お客様に感じよく、丁寧な印象を与えようとして、明るい音声や丁寧な言葉遣いを意識していることが感じられました。

「見積書を作りたい、どうすれば良いのか」と問いかけるお客様に、できる限りわかりやすくかみ砕いた表現で説明を使用としている点も、今回の問題のねらいをしっかりと捉えていると思います。説明後に「不明点がないか」などと確認をしているケースも多く見受けられました。

### ◆今後に向けて～「伝えて聴いてつむぐ信頼」のテーマに沿って

#### 1. 「伝え方」の基本を見直しましょう

発音や発声ができている方がかなり多く見受けられます。単に大きな声が出せることや、明瞭に発音ができる、ということではなく、「感情を言葉に乗せる」ということをもっと訓練していただく必要があります。声のトーン、緩急やプロミネンス、息の使い方など、工夫の余地があると思われれます。対応を行ってみて、感情や説明内容が、相手に届く話し方になっているかをチェックしましょう。

言葉遣いについても敬語の間違いがあり、特に謙譲表現と尊敬表現を間違えているケースがあります。最初からスクリプトを書くことはお勧めしませんが、ある程度対応の流れができたところで、書き起こしを作り、言葉遣いをチェックしてみましょう。今回の新宿・池袋地区予選では「ご理由」という違和感のある言葉が多くありました。接頭語「お」「ご」を付けるのはどのような場合か、確認をされると良いでしょう。

口癖、話し癖については、語尾上がり、語尾下がり、語尾のばし、など、耳障りな癖のある方が入賞者の中にも見受けられました。口癖や話し癖が多いと、お客様の意識が癖に向かってしまい、本来伝えたいことが伝わらなくなります。この機会に直したいものです。

#### 2. 「聴き方」と「訊き方」

お客様の話を聴く際に、「相づち」を打ち、受け止めをしますが、何にでも「ありがとうございます」とお礼で受け止めている方がいます。惜しみなく使っていたいただきたい言葉ではありませんが、頻度が高かったり、場面に合っていないと、お礼の気持ちが軽くなり、「ただ言っているだけ」になってしまいます。質問に答えていただいた場面で「詳しく教えていただきありがとうございます」と述べるのも不自然です。受け止めの言葉の語彙を増やし、場面に合った言葉が使えるようにしましょう。

「YES」の答えをあらかじめ想定しているためか、「～でございますね」と確認の言葉を発したあと、すぐに「かしこまりました」と述べるケースもありました。「間」を取って、お客様の反応を確認しないと、一方的な会話になってしまいます。

質問の仕方では、「こめたい思いはあるか」「お電話口の方は法人のお客様か」などと、何を訊きたいのか確認したいのかが、いまひとつ不明なケースもありました。「～ですか」という語尾を連発されているのも単調な印象でした。

また、訊きっぱなしも気になりました。「差し上げる方は何名か」と訊ね、返答をいただきながら、次の提案には生かしていないなど、「無駄な質問」になっているケースも見られました。上位大会に進まれる方はもちろん、そうでない方も、ご自身の対応スキルを高め、お客様と信頼を紡ぐことができる対応を目指しましょう。