

2024年度 電話対応コンクール 上野地区・東京東地区大会(録音審査)

審査委員長： 合同会社石亀美夜子オフィス 石亀 美夜子
審査委員： 株式会社プロフェッショナルアカデミー 阿蘇 裕恵
合同会社オフィスシュエツテ 小野 由美子
オフィスKEI株式会社 山口 秀江

審査委員長講評

この度電話対応コンクール上野・東京東地区大会の審査会が行われ、東京大会に出場される選手が決定いたしました。今年度の問題は、ホームページでカタログギフトの申し込みを検討されているお客様からの電話での問い合わせからスタートする問題です。

審査に当たり、今年度の問題のポイント(①お客様からの問い合わせに分かりやすく答える ②お客様の利用用途を訊き出す ③お客様の意向に沿う提案をする)を押さえた対応が出来ているかに注意し、選手の皆さんの対応を聴きました。

まず、第一印象の部分ですが、声がしっかり出ていて、スムーズな会話の流れを作り、見積書の作成場面に移行できていた選手が多かったのは、さすがでした。見積書の作成の場面でも、お客様とペースを合わせて説明できていた選手が多かったです。

今回のお客様の電話の目的は、ホームページ上の見積書の作成方法を知りたいということでした。法人のお客様であれば、HP上で見積書を作成することはそう難しいこととは思えませんが、わざわざ問い合わせをされたというのは、どこかご納得いただけないことがあったのでしょうか。お客様と会話をする際に、お客様の相槌の打ち方や質問の内容によく耳を傾け、お客様の気持ちに寄り添う言葉をかけることが求められていました。例えば、今回の見積書の作成手順の「購入する」をクリックして次の画面に進むという説明の際に、「このボタンをクリックしてもすぐに購入には繋がらない」等、『購入する』の際、お断りを挟んだり、お客様の相槌に対して反応した選手が、とても少なかったのは残念でした。

また、見積書作成の際に模擬対応者が早い段階で予算は3万円であることを告げたケースがありました。3万円であるというお客様の言葉を聞いていながら、カタログ画面をクリックするのは、「どの画面でも良いですからクリックしてください」と言うのは「はて？」という印象を受けました。あらかじめ用意されたストーリー通りに対応を進めるのではなく、お客様の言葉や気持ちをしっかり受け止めて対応することが必要です。見積書の作成手順の説明が終わった段階で、お客様にご理解、ご納得いただけたかの確認が必要です。作成手順の説明が終わったら、すかさず利用用途を訊き出そうとしたり、お勧めの提案内容を早く伝えようとした選手もいらっしゃいました。あくまでも今回の電話の目的は、見積書の作成であることを忘れない様、丁寧な場面転換が求められます。

そして、お客様のニーズ、意向に沿う提案については、アイテム中心のギフト、ブラウンを中心に色々な提案がありましたが、お客様がカタログを楽しそうに選んでいる様子や商品が届いて嬉しそうにしている場面が想像できるような提案は少なかったように感じました。違うタイプの複数のギフトを組み合わせる提案もありましたが、具体性に欠けていたり、せっかく良い内容の提案なのに自信を持って伝えていない、説明のセンテンスが長すぎてよく伝わらない等、後ひと頑張り必要な対応が多く、高評価に繋がりませんでした。

最後になりましたが、東京大会出場が決定された皆さんおめでとうございます。皆さんが電話をかけて来たお客様なら、どのような提案なら、カタログの購入を決めますか。どのような坂本さんなら、是非お願いしようと考えますか。東京大会でのご健闘を期待しております。