

2024年度 電話応対コンクール 千代田地区・東京中央地区大会(録音審査)

審査委員長: 株式会社プロフェッショナルアカデミー 角脇 さつき
審査委員: 株式会社ドゥファイン 楠田 奈美
株式会社マナフィス 小櫻 千里
オフィスアランチャ株式会社 山本 淳子

審査委員長講評

業務でお忙しい中、電話応対コンクールにご参加いただきありがとうございます。今年のテーマである「伝えて、聴いて、つむぐ信頼」を考え、真摯に準備に取り組まれたことが応対から感じられ、審査員一同大変嬉しく思っております。応対コンクールからの学びをさらなる電話応対の向上につなげられるために、以下の講評を参考にいただければ幸いです。

【良かった点】

- 全体的話し方、第一印象を高める名乗りや締めくくりの丁寧な挨拶、正しい敬語、間違った言葉を繰り返し使用しない、クッション言葉の活用など、電話応対の基本は概ね徹底されていました。普段の取り組みがあっただけでできていらっやると思いました。
- お客様の不安を払拭する「ご安心ください」など配慮ある言葉が多くありました。
- ほとんどの方がお客様の言葉を受け止める反応を示され、対話の姿勢がありました。
- 問い合わせに回答し、お客様のご利用用途を聞き出したうえでご提案をする会話の流れが組み立てられていました。また、お客様に操作をお願いする際には一部、一方的なこともありました。多くの方がお客様のタイミングを考えて、誘導されていました。問題を読み込み、しっかりと業務知識を理解されていることが伝わりました。

【さらに取り組んでいただきたい点】

1. 音声表現のさらなる取り組み

明るく、はっきりとした声を出すことを意識されていますが、早口で語句のあいだに間がない、一本調子、語尾が伸びたり強くなったりする、共感や受容の言葉にお客様の心情に合った表情がつけられていないなどの課題があります。自己の課題を見つけ、よりよい話し方ができるようにしましょう。残念ながらお客様にご理解いただくことよりも自分が言いたいことを優先し、読んでいたり、暗記した内容を言っていたりしているように感じられることもありました。相手に伝え理解していただくための話し方をしましょう。

2. お客様に合わせた言葉・表現の選択

お客様の話に対して具体的な言葉での復唱・要約が不足しています。「はい」「かしこまりました」などで終わらせず、「〇〇でございますね」などお客様のご要望や状況を理解していることが伝わる表現をしてください。そのためにはお客様の言葉を正確に理解することが必要です。例えば「退職の記念品」と聴き、「ご退職おめでとうございます」と状況に合わない表現で返すことがありました。聴くことが会話の土台になると考えましょう。

3. お客様の言葉や状況を活かした質問

お客様の言葉を活かさずに唐突に質問したり、インタビューのような訊き出しになったりしています。お客様の質問への回答を具体化したり、広げたり、明確化したりする質問をしていきましょう。質問が少ない、要望が明確化できていないとなれば、最適なお客様のための提案はできないものです。

4. 一般論ではない目の前のお客様への提案やクロージング

訊き出しができていても、提案内容が一般的だったり、お客様の回答と見合っていないことが多くありました。お客様のご要望にこの提案がなぜ見合っているのか、この提案によって期待されている何が実現されるかをイメージしやすく表現してください。また、クロージングも一般的な挨拶のみにはせず、会話を活かし、これからのお客様の行動を促進したり、安心していただいたりできる、印象に残る言葉を届けましょう。