

2024年度 電話対応コンクール 港地区・東京南地区大会(録音審査)

審査委員長: アルファヴィジョン株式会社 杉山 博美
審査委員: 株式会社マナフィス 白井 奈美
Office Polaris 白井 裕美
オフィスアランチャ株式会社 山本 淳子

審査委員長講評(1/2)

2024年もコンクールにご参加いただき、誠にありがとうございます。
全体的に基本対応スキルは、日ごろのトレーニングの成果が表れ、選手それぞれの良い点が発揮されていました。

具体的には、

- ・オープニングからクロージングまで、挨拶や丁寧な名乗りができています
 - ・最初に「ありがとうございます」の言葉は、ほぼ全員が入り、感謝の気持ちが伝わる
 - ・音声表現では、声の大きさ、トーン、覇気、スピードなど話し方が意識できている
 - ・クッション言葉や、感謝の言葉を活用し、丁寧な対応ができています
- など、個々の選手の温かみや配慮が伝わりました。

課題は、

- ・あらかじめ用意したものを読んでいる口調や、やや一方的な会話
 - ・事前に用意した内容で言葉が出るため、お客様との会話にずれが生じる
 - ・敬語の誤りがある。共感の言葉や表現は、その場にふさわしい自然さが無い
- など、事前準備を念入りにしたものの、その場のお客様に合わせた音声表現やTPOに応じたボキャブラリーなどに差が見られました。

2024年のコンクールのテーマに関して、

【見積りのご案内】については、

良い点は、見積りの案内では、分かりやすくHPをうまく使って誘導し、簡潔で分かりやすい案内ができています。対応が多く、不明点がないか確認できていました。

課題は、

- ・「HPで作成できる」という結論が遅い
- ・今どの画面をご覧になっているか、HPの案内で今入力するのか、後でするのか分かりづらい⇒キャッチボール、間の取り方で双方向性のある会話にしたい
- ・ヒアリングをして「3万円」と予算を聞いたが、「どれでも良いので一つ～」と、ヒアリングした内容を受け流している印象がある

審査委員長講評(2/2)

【利用用途を訊き出す】【意向に沿う提案をする】については、

・全員がヒアリングをして、提案をする今年のテーマに沿った対応ができていました。

選手により差があった項目は、

- ・見積りの案内から提案に入る流れは、唐突感がなく「会話を続けたい」と思える自然な動機付け、興味喚起があるか(お客様の電話をかけた目的は見積もり案内で達成している)
 - ・訊きだした内容から関連して自然な流れでヒアリングや提案に入れているか
 - ・質問力の差で、「カタログギフトを選択肢にされた理由」までヒアリングできているか
 - ・質問の意図が分からない表現で困惑させることなく、上手に訊きだせているか
 - ・意向に沿う提案は、HPを見れば分かることを案内しているだけでなく、相手を想像して提案できているか
 - ・ヒアリングした内容を活かして、そのお客様ならではの提案になっているか
- などが、上位入賞者と差が出た項目です。

今回のコンクールのトレーニングで得たスキルを、今後の皆様の対応に活かされることを期待しております。ありがとうございました。