

2025年度 電話応対コンクール 東京東地区大会(録音審査)

審査委員長:	石亀 美夜子	合同会社石亀美夜子オフィス
審査委員:	小野 由美子	合同会社オフィスシュエツテ
	窪田 尚子	有限会社クウォーターワン
	山口 秀江	オフィスKEI株式会社

審査委員長講評

この度電話応対コンクール東京東地区大会の審査会が行われ、入賞者が決定いたしましたので、講評をお伝えします。

今年度の問題は、通販サイトを通じて、牛タンの購入を検討されているお客様から問い合わせの電話を受けるという設定です。

お客様の問い合わせに応えるとともに、今回どのような用途で購入される予定なのかを伺い、その用途に相応しい商品をお勧めすることが求められています。

まず、初期応対ですが、好印象の第一声で始まり、牛タンの保存期間についてスムーズに応えることが出来ていた方が多かったです。そして、敬語の間違いが目立つ方も少なく、敬語で気になったのは、「ご検討される」などの二重敬語でしょうか。全体的に基本応対スキルが身に付いている方が多かったのはさすがでした。

今回のコンクール問題は、公開されているお客様情報が限られています。お客様のお問い合わせ内容を訊き出すだけでなく、お客様が牛タンを購入しようと思っている理由、おもてなしの対象はどのような方なのか、若いのか等、お客様との自然なキャッチボールの中で、お客様のニーズを訊き出し、それに沿った商品の提案が求められています。牛タンの種類は、「極みの牛タン」と「厚切り牛タン」、それぞれ塩味と味噌味があります。牛タンの種類は4つ、どうしてもお勧めの内容が似通ってきます。お客様に何故この商品を提案するのか、その根拠を上手に伝えることが出来た方の応対には説得力がありました。また、メインの牛タンを始め、サイドメニューの牛タン入りテールスープ、南蛮味噌漬けなどを上手に勧めることが出来、おもてなしのテーブルや教え子の皆さんの笑顔が想像できる会話の流れを作ることが出来た応対もありました。

逆に、お問合せに応えた後、唐突に商品の提案を始めた選手もいらっしゃいましたが、自然な会話の流れを作るには、お客様の購入したい商品がまだ決まっていないことを確認してから、提案をした方が良かったです。

そして、お客様との会話で、こちらから話題を変える（展開させる）のは難しいですね。今回「ところで」「また」「ちなみに」等の言葉を挟んで、話題を変えた選手がいらっしゃいましたが、私には少々違和感がありました。電話応対で、お客様と自然な会話、話し方を心がけるには、「ところで」「また」などの言葉を使わなくても、例えば、「お客様」と呼びかけるとか、話し始めの音声表現を少し工夫するだけで、自然な場面転換を図ることが出来ます。

また、問題の設定では、お客様は、ホームページを見ながら電話を掛けてきます。応対者はそのことは知りませんが、商品一覧についての説明や「よくある質問」についても説明の中でふれるなら、お客様とホームページを共有して、商品説明をすることもお勧めでしたが、画像を使って説明をした方は少なかったようです。

応対の最後、クロージングも大切です。クロージングでよく使われるフレーズを並べるだけでは、余韻効果は薄いです。短くても、何かあなたならではの気持の伝わる一言、お客様の視点に立ったフレーズがあると良いですね。

最後になりましたが、東京大会へ出場される皆さんおめでとうございます。皆さんがお客様なら、どのような提案だと、すぐに注文したいと思われるでしょうか。今年のコンクールのテーマは、「お客様の笑顔を想い、価値を届ける応対を」です。東京大会でのご健闘を期待しております。