

2025年度 電話応対コンクール 東京中央地区大会(録音審査)

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

審査委員長講評

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。

皆様の応対から、真摯に課題に取り組む姿勢を、審査委員一同、強く感じました。皆様がさらなる電話応対のレベルアップをなさるために、以下の講評を参考にいただければ幸いです。

【良かった点】

- ・名乗りは概ね安定しており、クロージングはやや一般的内容ですが、名乗りやお礼などのポイントを押さえていて、「笑声」の抑揚がある感じが良い話し方が多く、全体的に会話が丁寧です。敬語の基本的間違いは少なく、間違った言葉を繰り返し使わないように意識されていました。クッション言葉や提案表現・依頼表現を活用し、お客様に敬意を示しています。普段から、基本スキルに対する目標を持って向上に取り組んでいらっしゃる成果の表れだと感じました。
- ・お客様に寄り添うように、受容や共感の言葉を、声に表情をつけて伝えていました。
- ・ほとんどの方がお客様の言葉を受け止める反応を示し、対話の姿勢がありました。
- ・お客様の問い合わせに回答した後、お客様の購入用途を聞き出し、ふさわしい商品をお勧めする、問題の3つのポイントを押さえた会話の流れになっていました。

【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向上

電話の第一印象を大きく左右する名乗りは、声の明るさ、発音の明瞭などをより意識して行ってください。語尾が伸びたり、強くなったりする、声がだんだんと大きくなる、語句のあいだに間がない、受容・共感の声の表情が場に合わず大げさになるなどの、課題があります。この機会に自己の課題を見つけ、より良い話し方を安定させましょう。

2. 丁寧さの度合いの安定

急に丁寧度を上げて言葉を選択したり、砕けた言い方をしたりと、丁寧さの度合いが安定していない場合があります。お客様や場面に合っているかを考えること、そして、牛タン遊佐の片倉さんであれば、いつもどのような丁寧度で話すかを意識することが大切です。また、「幸いです」「存じます」などの書き言葉は使わないようにしてください。

3. 理解していることが伝わる受け止め

相槌で終わらせず、「〇〇でございますね」などお客様の言葉を活かし、具体的に復唱・要約をしてください。オウム返しだけではなく、要点を押さえたわかりやすい表現にしましょう。練習を積み重ねたためとは思いますが、「きっとこうだろう」「話をこのような流れにしたい」という思いが強くなり、お客様がおっしゃっていないことを口にしたたり、唐突な質問をしたりする場合があります。会話の土台は聴くことであり、お客様次第で会話の内容は変わることを肝に銘じましょう。

4. お客様の言葉や状況を活かした質問

3でも触れたように唐突な質問や、インタビューのような訊き出しがあります。お客様の話を具体化・明確化するために、答えやすく、わかりやすい質問をし、お客様に自分のための会話と感してもらいましょう。質問をする前にお勧め商品を案内してよいかと言う、お客様の回答を根拠にしていない提案をするなど、自分の言いたいことを優先しないために、質問を活かしましょう。

5. お客様が購入したいと思える提案

商品の良い点はたくさん伝えていても、購入を後押しする提案になっていません。提示されている情報をそのまま言い、お客様の背中を押す表現にしていない場合もあります。例えば「6ヶ月保存できる」ことは、長い期間、美味しく召し上がれるなどのご案内につながられます。お客様がこの商品がぴったりだと考え、気持ちよくご購入いただける提案をなさってください。