

# 2025年度 電話対応コンクール 東京北地区大会(録音審査)

審査委員長: 伊藤 康子 B-コミュニケーション株式会社  
審査委員: 窪田 尚子 有限会社クウォーターワン  
白井 裕美 Office Polaris  
山口 秀江 オフィスKEI株式会社

## 審査委員長講評

2025年度 東京北地区の予選審査を終えて、審査委員間で話し合ったことを以下に記します。今後の電話対応力向上の参考になさってください。

### ■良かった点

- ・全体を通して、明瞭に第一声を名乗ることや、お客様の問い合わせを感謝の言葉で受け止める、クロージングで名乗って責任感を伝える、などの基本的なマナーは身につけていることがうかがえます。
- ・音声の表現でも、明るい声や笑顔の表情が伝わるような声を意識していることが感じられ、「印象の良い対応をしよう」という姿勢は、高く評価できるものです。
- ・お客様の「保存期間について知りたい」という質問にも、「六か月間冷凍で保存」という点は間違いなく提示しており的確な回答をしていました。

### ■改善点

#### ①音声の表現について

- ・「棒読み」になっているケースは少ないものの、「原稿(スクリプト)」を上手に読んでいると思える対応は、かなり多く見受けられました。お客様の情報が事前に開示されていたため、「何を話すのか」だけでなく、「どう話すのか」についても、スクリプトを用意していたためと思われます。声の表現力にはなお一層磨きをかけていただきたいものです。

#### ②「聞く」力について

- ・お客様情報が開示されていたことで、自分自身が「伝えること」については、十分な準備ができていましたが、「お客様が何を話しているのか」に意識が向かっていません。今回は、お客様役の模擬対応者が、「大学のゼミの教え子が遊びに来るので、夫婦でもてなしたい」「大学のゼミの教え子2名が遊びに来るので、もてなしたい」と、2パターンの返答をしており、「4名で食べる」ということがすぐにはわからないように工夫しています。この点をしっかりと聞き取って、「召し上がる人数は何名ですか」などと返している選手ももちろんいましたが、問題に書いてある通りに応えている、という先入観で、「4名様ですね」などと、確認している方も見受けられました。
- ・また、今回の問題では、お客様の購入用途を訊く、ということが重要なポイントでしたが、この訊き出しができていない方もいらっしゃいます。

#### ③「お客様の購入用途に相応しい商品を勧める」という点について

- ・多くの選手が、上手に商品の説明をしていますが、「自社商品にどんな特徴があるのか」という点の説明にとどまっているケースが非常に多かったです。「教え子が2名遊びに来るので夫婦でもてなしたい」という、「購入用途」に相応しいお勧めと言うよりも、どのような場面にも合う無難なお勧めになっていました。問題のポイントに合っているとは言い難く、高い評価につながりませんでした。
- ・同様に、「自宅で教え子をもてなす」というお客様に、ギフトセットをお勧めしているケースがあります。もちろん根拠が明確ならお勧めしても良いのですが、500円の化粧箱代がかかる、というお客様にとってのデメリットが考えられていないため、独善的なお勧めになっているケースが多かったです。利用用途に相応しいお勧めをするためには、お客様が召し上がる場面を具体的にイメージする力が必要です。自分にとってやりやすいお勧めではなく、お客様に喜んでいただけるお勧めを考えましょう。