

2025年度 電話対応コンクール 東京西地区大会(録音審査)

審査委員長：	臼井 奈美	株式会社マナフィス
審査委員：	阿蘇 裕恵	株式会社プロフェッショナルアカデミー
	佐藤 万里	サート企業株式会社
	ましの せつこ	株式会社言葉ところ所作研究所

審査委員長講評

電話対応コンクール東京西地区大会にご参加いただきありがとうございました。「電話をかけて良かった」「ここで買おう」と思っていただけの対応を目指し、しっかり準備して臨まれたことが伝わってきました。コンクールへのチャレンジが、日々の対応力向上につながることを願い、審査員を代表して講評をお伝えします。

【印象が良いと感じた点】

- ・第一声から声が出ています。大切なお客さまに向けた挨拶と正確な名乗り方から、牛たん遊佐の代表としての責任感が伝わってきました。
- ・親身になって話を聴き、正しく理解しようとする姿勢が感じられます。相槌や質問の仕方に工夫があり、意向を確認しながら会話を進める配慮もありました。
- ・お問い合わせへの感謝を伝え、保存期間について簡潔にわかりやすく説明しています。訊かれたこと以外の役立つ情報をタイミングよく伝える対応もありました。
- ・牛タンをどのようなシーンでお考えなのか、訊き出しています。商品選びがこれからであれば、「ぜひ、お手伝いしたい」という熱意が伝わってきました。
- ・牛タンの美味しさを自分の言葉で表現している対応からは、教え子のお二人と一緒に食事を楽しむご夫婦の笑顔を想像することができました。

【スキルアップに向けた課題】

- ・一文が長くわかりにくい説明があります。また、短い文の羅列も一方的な説明に聞こえることがあります。内容を整理し、間の取り方や緩急、声のトーンも意識しましょう。
- ・練習の成果は随所に感じられますが、不自然な抑揚には注意が必要です。また、綺麗に話すだけでは気持ちは伝わりません。伝えたい想いを言葉に込めましょう。
- ・「当店全ての牛タン」「当店一番人気」の「当店」のように、場面によってなくても伝わる言葉は省くとスッキリします。必要に応じて「当店」ではなく「私ども」を使いましょう。
- ・意図が明確な質問を心がけ、答えていただいた内容を会話に活かしましょう。情報が足りないときは、追加の質問や復唱で整理することが大切です。曖昧なまま説明を続けてしまうと納得感のある提案につながりません。
- ・「検討して申し込みます」と気持ちよく言うためには、大切なおもてなしにふさわしい特別感のある提案になっていることがポイントです。お勧めする理由も明確にしましょう。
- ・ギフトセットを参考にして、単品を組み合わせる場合は、化粧箱代も合わせてお伝えすると誠実です。状況に応じて、メリットもデメリットも含めて正しい情報を伝えましょう。

【印象に残った感じの良い対応】

保存期間の説明に対するお客さまからの反応を丁寧に受けとめた後、提案につなげている対応は好印象でした。自然な会話の流れの中で「お役に立ちたい」という誠意が感じられ、もう少し話を聴いてみたいという気持ちになりました。また「教え子をもてなしたい」という言葉に、お客さまの気持ちを超越するような過度な反応や、クールな相槌を返すことなく、自然なトーンで会話を続ける対応には、心地よさを感じました。

東京大会に進まれる皆さま、おめでとうございます。はつらつとした第一声から感謝や歓迎の気持ちが伝わってきました。お客さまの言葉を大切にしながら会話を進め、その瞬間にふさわしい一言を添えて締めくくる対応は、牛たん遊佐のイメージアップにつながりました。東京大会でもいつも通りの温かい会話ができますように！応援しています。