

2025年10月2日

電話対応コンクール東京大会 審査委員長講評

ご紹介いただきました白井でございます。本日の審査委員5名を代表し、講評を申し上げます。

朝の開会式で富永大会副会長が、「紙（原稿）を持って立つと緊張する」とお話しされていましたが、私は紙がないと緊張してしまうタイプですので、本日は紙を持って講評をさせていただきます。

52名の皆さん、本当にお疲れさまでした。今日の設定は難しかったですよね。私たち審査委員も審査室で聴きながら、「難しいね！」と話しておりました。それでも誰一人途中で応対を投げ出すことなく、ほぼ時間内に応対を終えられていました。半年間の努力の成果だと感じ、感動しながら拝聴いたしました。お疲れさまでした。

閉会式の開始が少し遅れましたが、それは会場の熱気に負けないほど、審査室も白熱していたからです。殴り合いにはなりませんでした（笑）、審査委員全員がそれぞれの思いをぶつけ合いながら真剣に議論を重ねました。

【A I時代における電話対応の価値】

先ほど中野大会会長のお話にもありましたが、A Iが電話対応に取って代わる時代が来ています。今朝、私の大好きな ChatGPT に「A Iが苦手な電話対応って何？」と尋ねてみました。すると、「謝らなくていいですよ。私が苦手なのは、相手のちょっとした言葉のニュアンスを聴き取ることです。決められたことを正確に答えるのは得意ですが、声のわずかな違いを理解するのはまだ難しいです」と答えてくれました。

この言葉を思い出しながら本日の応対を聴きましたが、「大丈夫、A Iにできないことを選手の皆さんは確実にできている」と強く感じました。どうぞ自信を持っていただきたいと思います。

【審査の3つのポイント】

今年の審査では、問題文にも示されている次の3点を重視いたしました。

- ①お客様からの問い合わせに的確に答えること
- ②お客様の購入用途を聴き出すこと
- ③購入用途に合った商品を、根拠をもって勧めること

① お客様からの問い合わせに的確に答える

この点については、ほぼ全員がしっかり対応されていました。きっと「よくある質問」を繰り返し確認し、練習を重ねられたのだと思います。

ただ少し惜しかったのは、「何日ぐらいで届きますか？」という質問に対し、「コンビニ入金の場合は、入金確認後3日～5日でお届けします」という説明が抜けていたケースが見られたことです。この点はお客様が最も知りたかった部分ですので、評価の上では重要なポイントといたしました。

② お客様の購入用途を聴く

この点も多くの方が、さまざまな工夫を凝らしてしっかりと聴き出せていました。お客様との対話の姿勢がよく表れていたと思います。

③ 用途に合った商品を勧める

ここでは、やや差が見られました。どの商品を勧めても構いませんが、それが「お客様の用途に合っている」ことが、きちんと根拠をもって伝えられているかどうか大切です。勧め方に「理由」や「背景」が添えられると、お客様に安心感と納得感が生まれます。

【全体を通しての良い点と課題】

まず良かった点は、音声表現です。言葉のプロである審査委員の先生からも、「数年前まではスクリプトを読んでいるような応対が多かったが、年々自然になってきた」との意見がありました。今年は特に、自分の言葉で話す自然な応対が多く、聞いていてとても心地良かったです。どうぞ自信を持ってください。

もう一点、新しいチャレンジが多かったことも素晴らしかったです。質問の仕方や、回答を踏まえた提案の仕方など、設定が同じでも個性を感じる応対が多く聴けました。「新しい工夫を感じる応対が増えた」というのは、審査委員全員の共通した感想です。

一方、課題として挙げられるのは、お客様の言葉を提案につなげきれていないケースが一部見られたことです。ご自身の中では意図が明確でも、それを分かりやすい言葉で伝えないと、お客様は「なぜこの商品を勧められているのだろう」と疑問を持ってしまいます。ぜひ今日の応対を振り返り、「提案の言葉」をもう一段ブラッシュアップしていただければと思います。

【全国大会出場者4名の優秀点】

最後に、全国大会に出場される4名の皆さまの素晴らしかった点を一言ずつご紹介いたします。

三上さん：お客様としっかり対話ができおり、信頼感のある応対でした。

島袋さん：話し方が自然で、優しく丁寧な印象。聞いた情報を的確に提案につなげていました。

寺門さん：会話をリードしながらも自然体で、聞き心地の良い応対でした。

大木さん：明るくハツラツとした声で、聞いている側も元気をもらえる応対。キャッチボールのテンポが非常に良かったです。

4名に共通しているのは、お客様への共感を的確に拾い、それを提案につなげているという点です。これは全員に共通した素晴らしい強みでした。

【結びにかえて】

今朝、いつも読んでいるメルマガで印象に残る話を目にしました。プロ野球ソフトバンクホークスの小久保裕紀さんが、イチローさんとランニングをした際のエピソードです。

当時、小久保さんは不調で焦りを感じており、「モチベーションが下がることはありませんか？」と尋ねたそうです。するとイチローさんは、「小久保さんは数字を残すためだけに野球をしているのですか？」と問いかけた上で、こう続けたそうです。

『私は、心の中に磨きたい石があります。その石を、野球を続けることで輝かせたい。』
その言葉に小久保さんは衝撃を受け、「結果」だけでなく「人間として磨かれること」に意識を向けるようになったそうです。

皆さんも、コンクールですから結果を残したいですよね。ただ、結果だけを追っても、望む成果はすぐに得られないことがあります。「どんな応対をしたいのか」を改めて心に問いながら、日々の業務の中で自分を磨き続けていただければと思います。

入賞に届かなかった皆さまも、半年間積み重ねてきた努力は確実に力になっています。どうぞ自身をたくさん褒めてあげてください。

今年もこの大会で多くの素晴らしい応対を聴かせていただき、心より感謝申し上げます。電話応対コンクールは、本当に意義深く素敵な大会です。また来年、さらに磨かれた皆さまとお会いできることを楽しみにしております。

以上、講評とさせていただきます。ありがとうございました。