

2026年度 電話対応コンクール 東京南地区大会(録音審査)

審査委員長： 角脇 さつき
審査委員： 新垣 敦子
審査委員： 臼井 奈美
審査委員： 白井 裕美

株式会社プロフェッショナルアカデミー
ダイキン工業株式会社
株式会社マナフィス
Office Polaris

審査委員長講評

電話対応コンクール東京南地区大会にご参加いただきありがとうございます。以下の地区大会での講評を、皆様のさらなる電話対応のレベルアップのために参考になさってください。

【よかった点】

- ・全体的に「お客様のお役に立ちたい」という誠実さが感じられる対応でした。お客様のご要望を聞き、何をお伝えすべきかという課題に真摯に取り組まれた結果と審査員一同感じております。
- ・基本、敬語を用い、お客様に敬意を示すとともに、お客様の気持ちを受け止めようとクッション言葉や受容・共感の言葉を使う努力をなさっていました。
- ・ほとんどの方がお客様の言葉を受け止める反応を示し、お客様の話を聞いていることが伝わりました。
- ・受け取りなどの確認に加え、要望を聞き出して、主体的に会話を構築しようとされていました。結果として、花束か、アレンジメントのいずれかを理由を添えて提案することができていました。
- ・電話を丁寧に終えることを意識し、クロージングでの挨拶、名乗りなどを多くの方が徹底されていました。

【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

名乗りより、そのあとの会話の声のほうの方が明るい方が多くいらっしゃいました。緊張されるとは思いますが、お客様により第一印象を持っていただくために、最初から明るく、はきはきと聞き取りやすく、伸ばしたり、強くしたりせず、柔らかく語尾を結ぶなどを徹底し、名乗ってください。また、全体に、声が細い・上ずる・覇気がない、話す速度が速い・安定しない、語句のあいだに間がない、助詞などを伸ばす、語尾が下がる・伸びるなど、自己の改善点を意識してよりよくなるように取り組んでいきましょう。

2. 伝わる心情提示・正しくわかりやすい表現

丁寧に会話している途中で、急に丁寧さの度合いを落とし、やや馴れ馴れしいと感じる言葉遣いや音声表現になる場合があります。お客様の立場に立とうとするからこそ、親身さを示したい気持ちはわかりますが、大げさな表現や決めつけた言葉は押しつけがましい印象になります。一方、演技しないようにするためか、淡々と話していて、声の表情が不適切な場合もあります。また、「お嬢様にも喜んでいただけるように」(もが不要)「お嬢様の思いを伝えるように」(お嬢様にお客様のお気持ちが～など)など、気持ちが先走ってその場には合わない表現があったり、お客様のお名前を「～でございますね」と復唱したりと、誤った言葉遣いがありますので、正確に、正しい言葉遣いであるか、十分に点検してください。合わせて、続けて質問をする際に質問の前に「それでは」などを毎回つける、文章が長くなる、状況に合っていないクッション言葉を使う、お名前で呼びかけないなど、会話の中で自分の話す癖を確認し、よりよい表現にしてください。

3. 会話を深める工夫

提案を急ぎすぎ、根拠や合意形成が不十分になっています。お客様の言葉をそのまま理由にし具体的な根拠がない、お客様が話した内容と合っていない言葉が急に出てくるなどがありました。提案を具体的にイメージしやすい、わかりやすくすることは大切なものの、短い時間に花の種類を多数あげる、一般的なことで言い切るなどはその効果があるか、再考が必要です。もしお客様が任せると言われた場合でも、こちらで決めつけるのではなく、お客様が納得できる理由を添えて、「～ではいかがでしょうか」とご意向を確認しましょう。そのために、自分の聞きたい質問だけではなく、お客様がおっしゃった言葉から、提案を具体化する質問や確認、理由につなげることを意識してください。また、こちらからの質問には意図があるはずです。例えば、年齢を伺って、そのまま復唱して終わり次の会話や提案に活かされていないければ、お客様はなぜ聞かれたのだらうと疑問に思われる場合もあります。プロとして会話をリードすることは大切ですが、お客様の要望を聞き、相応しい提案をするためには一方的にならず、お客様との会話が重要であり、お客様の言葉の中に真意があると考えましょう。