

2026年度 電話対応コンクール 東京北地区大会(録音審査)

審査委員長講評

審査委員長： 伊藤 康子
審査委員： 窪田 尚子
審査委員： ましの せつこ
審査委員： 山口 秀江

B-コミュニケーション株式会社
有限会社クウォーターワン
株式会社言葉こころ所作研究所
オフィスKEI株式会社

今年度の東京北地区大会には、192名という多くの選手の皆様にご参加いただきました。レベルの高い応対が多く、特に上位の選手の応対は、差をつけがたいものでした。優秀賞、優良賞の方々はもちろん、入賞を逸した方も以下を参考にさせて頂き、さらにスキルアップされることを期待しております。

◆AIにはできない応対とは何かをあらためて考える

コンクールのための応対練習や、会話の構成を考える際に、生成AIを活用することは当たり前のことになってきています。しかし、AIが示しているのは、「一例」「参考例」であって、正解ではありません。今回の応対の中に「いつ必要か(いつ取りに来るのか)」「いくらぐらいの花か」と自分の作業手順を考慮するための質問を先に行っているケースがありました。

お客様が何を考えているのか、お客様の要望は何かということよりも、自分の都合を優先しているかのように聞こえます。

生成AIに会話構成を作成させるとこのような流れを示してくる場合がありますが、そのまま自分の応対にするのではなく、問題の意図に沿ったものなのか、また、最適な会話構成なのかということを考えて、選手自身が修正をしていく必要があると考えます。その根底にあるのは「ひとにしかできない応対」という基本的な考え方です。

◆「訊いた」その後を考える

今回のポイントの一つに「お客様の要望を聞き、正しく理解する」というものがあります。用途、予算、どのようなシチュエーションか、受け渡しの日時、お客様のお名前、連絡先など質問すべきことが多いのが、今年度の問題の特徴です。

皆さん積極的に質問を投げかけていますが、その後のお客様の答えや反応を、「受け止めた(正しく理解した)」ということが伝わりにくいです。

受け止めには「かしこまりました」「さようでございますか」などの受け止めの言葉を使う方法、復唱確認する方法がありますが、「櫛田真がどのような気持ちで受け止めているか」「櫛田真はどのように理解したか」が伝わるようにしなければなりません。

例えば「私どもをご利用になるのは初めてですか」という質問には、「以前に(〇〇で)利用したことがあります」という回答がかえってくるわけですが、ここは「お客様がリピーター(顧客)である」とわかる重要な場面です。気持ちのこもったご愛顧へのお礼などが欲しいところですが、「またのご利用(再度のご利用)ありがとうございます」などの形式的な挨拶ですませてしまっているケースがありました。また、お名前を確認する場面でも、「〇〇さまでございますね」と、謙譲表現で受け止めるなど、言葉を復唱するだけになっているケースがあります。復唱確認は、「自分がどう受け止めたか(理解したか)をお客様に確認していただく手続き」と考え、「オウム返し」にならないようにしましょう。

◆音声表現で「心情」を伝える

声のトーンを無理に上げた「作り声」で応対するケースは激減していますが、その分音声の表現に対する意識が薄れていることも感じられます。

まず「感じの良い声」とはどのようなものかを考える必要があります。「笑声(えごえ)」という言葉がありますが、笑顔の表情を意識するあまりに唇に力が入り、開口が不足して、平板で不自然な発声になっていたり、明瞭さにかける発音になっているケースが見受けられます。口を縦にしっかりと開閉して、軟口蓋を上げ、明瞭に発音することが基本です。そのうえで緩急、声のトーンの高低によるプロミネンスなどで「伝わる話し方」にする必要があります。また「語尾のあしらい」についても工夫しましょう。語尾のび、語尾下がり、語尾を強調する、語尾あがり、などは耳障りです。

「相手の前にそっと置く」というイメージで、語尾まで気を抜かず話していただきたいものです。

息継ぎについても、長い文を読もうとするため、意味の切れ目ではないところで口呼吸で息継ぎをしている応対がありました。一息で言い切れる長さの文で説明することや、息を吸うときは鼻から静かに吸うことなども習得していただきたいスキルです。

◆問題設定を正確に理解する

お花の受け渡しについて確認する際に「配送かご来店か」と確認しているケースがあります。「配送は無料だが東区内のみ」という問題の設定を読み落としているということです。

問題をよく読み、基本的な設定をしっかりと理解して、会話練習を進めましょう。