

2026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:	山本 淳子	オフィスアランチャ株式会社
審査委員:	佐藤 万里	サート企業株式会社
審査委員:	須見 庸子	株式会社Skillpod
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

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。「言葉を交わし、想いをつなぐ」というテーマのもと、「このお店に電話してよかった」と思っていただけの対応を目指し、皆様が真摯に準備して臨まれたことが強く伝わってきました。東京西地区の審査員を代表し、講評いたします。

【印象が良いと感じた点】

- ・第一声の名乗りは正確かつ明瞭で、聞き取りやすい方がほとんどでした。オープニングから店舗の明るい雰囲気と、お客様を歓迎する姿勢がしっかりと伝わってきました。
- ・応対用語や言葉遣いは概ねよくできています。お客様に分かりやすい話し言葉で説明し、敬意を持って接していることが言葉から伝わってきました。
- ・お嬢様の発表会を控えたお客様への共感や、リピーターであることへの感謝など、状況を的確に捉え、場面に合った言葉を伝えている対応が多くありました。
- ・会話の受け止めや復唱という基本スキルは、丁寧で安心感がありました。
- ・お客様に合う「花」をご案内したいという気持ちから、用途、予算、好みの色、イメージ、ドレスの色、性格等まで、多くのニーズを積極的に訊き出し、提案していました。

【スキルアップに向けた課題】

- ・音声表現では、原稿を読んでいるような単調でややマイペースな対応がある一方、気持ちがやや過剰に表現された抑揚が気になる対応も見受けられました。いずれも、お客様のトーンに合わせた音声表現が大切です。お客様との適切な距離感を意識し、声をよく聴いた上で自然な音声表現となっているかを再確認してみましょう。
- ・ニーズを訊き出そうと多くの質問を重ねてはいるものの、知りたいことを次々に聞き、矢継ぎ早で「間」が無い印象を受ける場面がありました。また、質問してせっかく伺った情報を提案に十分生かせていない対応も見られ、特にお嬢様の年齢に関する情報を生かし切れていないケースが目立ちました。質問のやり取りは一問一答形式にとどめず、伺った内容を受けて次へ展開させていくなど、会話の自然な流れを作る工夫ができるとよいでしょう。
- ・復唱自体はよくできていましたが、内容をそのまま繰り返すだけの、いわゆる「オウム返し」が多く、会話のリズムを単調にしていました。予算の復唱時、「税込5,500円でよろしいでしょうか？」など、確認の要素を含んだ復唱は工夫が感じられ、安心感がありました。
- ・リピーターのお客様との会話という点では、やや物足りなさを感じる対応も見られました。早い段階でお名前を伺ったにもかかわらず、その後は呼びかけがないまま終了してしまうようなケースも見られました。
- ・気になる言葉遣い:①「渡す」の尊敬語は「お渡しになる」が適切です。②こちらの復唱内容が合っているかを相手に確認する際は、「お間違いないでしょうか？」ではなく「よろしいでしょうか？」を使いましょう。③お客様のお名前を復唱する際は、「～様でございますね」ではなく「～様でいらっしゃいますね」や「～様ですね」を使いましょう。

【最後に…】

皆様のコンクールへの挑戦と、真摯な取り組みに心より感謝申し上げます。ありがとうございました。東京大会へ進出される皆様、おめでとうございます。電話対応の基本を大切にしながら、お客様の声のトーンや会話のスピード、受け止めの「間」が合っている対応は、会話にキャッチボール感があり、内容がスムーズに伝わってきました。

コンクールに参加された全ての皆様が、お客様から「あなたが応対してくれてよかった！」と信頼を集め、お客様と職場をつなぐ架け橋として今後益々活躍されることを願っています。それぞれの次なる目標に向かって、電話対応スキルの向上に挑み続けていただくことを期待しております。