

2026年度 電話対応コンクール 東京東地区大会(録音審査)

審査委員長:	石亀 美夜子	合同会社石亀美夜子オフィス
審査委員:	小野 由美子	合同会社オフィスシュエッテ
審査委員:	楠田 奈美	株式株式会社ドウファイン
審査委員:	山口 秀江	オフィスKEI株式会社

審査委員長講評

今年度のコンクール問題での大切な評価ポイントは、お花の注文で電話をかけて来たお客様に対して、的確な質問をしてお客様のご要望を聞き出し、それに沿う提案が出来るかです。お客様がプレゼントのお花を具体的にイメージ出来、「電話をかけて良かった」「発表会の日が楽しみ」と感じていただけることが大切です。

初期対応では、明るく聞き取りやすい声で丁寧に名乗れている方が多かったです。第一声から、店舗の明るい雰囲気やお電話を頂けることへ感謝や歓迎の気持ちを伝えることのできる対応は、お客様の安心感につながります。

言葉づかいについては、お客様の呼びかけに謙譲語を使ったり、「ご~される」などの誤った敬語表現もありましたが、大部分の方は、正しい言葉遣いで対応することが出来ていました。

全体的に基本的な電話対応のスキルが身につけている方が多いですが、さらにスキルアップを目指すなら、声のトーンや抑揚、間の取り方に注意して、目の前にいらっしゃるお客様に話しかけるように対応してみましょう。内容や気持ちの伝わり方が違ってきます。

高得点の対応と、そうでない対応との違いは、お客様のご要望を上手に聞き出し、聞き出した情報を提案に生かしているかどうかです。何故それを提案するのかの理由も伝えることが出来ているとより説得力があります。逆に、お客様から十分に情報を聞き出すことができず、的外れの提案をしてしまったり、お客様が表現されている言葉を似たような別の言葉に言い換えてしまうなど、残念な対応もありました。基本的には、お客様から聞き出した情報は正確に復唱し、お客様の回答を次の提案や質問につなげて、自然なキャッチボールの会話になるように心がけてください。また、対応の途中に、お客様が「以前も注文した」と重要な情報を伝えているにもかかわらず、受け流してしまったり、その場は聞き流し、後でふれるケースもありました。お客様との会話のキャッチボールは、タイミングも大切です。お客様からの情報を上手に活用して対応内容に生かしたいものです。

クロージングでは、注文内容や受け取り日時の確認、担当者の名乗りなどは、殆どの選手が出来ていて、最後まで責任をもって対応しようという意識が感じられます。ただ、注文内容の復唱が長すぎたり、早口で「間」も取らずに復唱されると、印象が一気にダウンしてしまいますので、要注意です。会話の終わりでは、形式的な挨拶に終わらせないで、お客様との会話の内容を生かした印象深い一言を最後に添えるなど、余韻の残る対応もありました。

地区大会では、時間制限による減点はありますが、30秒を超える時間オーバーの対応も多かったようです。3分を超えて提案や説明を行えば、より思いの伝わる対応になるかということでもありません。入賞された9名の皆さんの場合では、4名の選手が3分以内で対応を終えることが出来ています。

最後になりましたが、東京大会に出場が決まった皆さんおめでとうございます。皆さんがお客様なら、どのような提案なら、是非注文したいと思いますか。今年のコンクールのテーマは、「言葉を交わし、想いをつなぐ」です。東京大会でのご健闘を期待しております。