

2026年度 電話対応コンクール 東京中央地区大会(録音審査)

審査委員長： 杉山 博美
審査委員： 臼井 奈美
審査委員： 田中 映理子
審査委員： 徳山 牧子

アルファヴィジョン株式会社
株式会社マナフィス
ActiveManagement株式会社
株式会社ドウファイン

審査委員長講評

電話対応コンクールにご参加いただき、ありがとうございます。

全体的に今年の「言葉を交わし、想いをつなぐ」というテーマに沿って、お客様の状況や要望を伺い、そのお客様に合った提案をしようとする気持ちがよく表現されていました。

【良い点】

- ・第一声からクロージングまで、基本対応の音声表現力が良く、声のトーン、聴きやすい話し方、言葉遣いから、全体的に温かみがあり、親切さが伝わる印象の良い音声表現ができています。
- ・質問でお客様の状況や要望を訊きだし、「このお客様に合った花」を一緒に考えようとする姿勢が伝わります。共感、受け止めや、聴いた情報を活かした提案に結び付けている対応から、「想いをつなぐ」意欲や積極性が感じられます。
- ・お客様が、どのシーンでどのようなお花を贈呈するのか、具体的にイメージできる提案をすることで、期待感が高まり、贈呈シーンが楽しみになる提案ができている対応が光りました。
- ・TPOに応じた配慮の言葉がある対応が多く、「以前も注文した」「前も素敵だったのでお任せ」等、お客様の言葉に臨機応変に受け止めの言葉がある対応は、自然な対話が心地よい好印象につながっています。
- ・花束を渡した後にも想いをめぐらせ、「写真映えする」「持ち運び」「お食事に行った場合」「家で飾る時」など、お客様の行動やシーンでの提案ができている対応は、配慮が伝わります。
- ・企業イメージが向上する+αの一言と、花を創る際に、お客様の想いを込めようとする言葉がタイミングよく入り、クロージングも丁寧な対応が多く見られました。
- ・音声表現、謝辞や共感、聴き方、提案の仕方などから、臨機応変で双方向性、配慮が伝わり、お客様とのちょうど良い距離感、温度感で対応を進められている対応が上位に入賞しました。

【改善点】

- ・敬語は丁寧ですが、誤用も見られます。「晴れ舞台でいらっしゃる」「～のイメージでいらっしゃる」「ステキな一日でいらっしゃる」「～様でございますね」など「いらっしゃいます」の使い方の誤用が目立ちます。確認時は「お間違いないでしょうか」が散見されます。また、「お渡しされる」等、尊敬語の誤用があります。一方、語尾に「～ね」が多くつき、丁寧さに欠ける印象もありますので、丁寧で正しい敬語を使いこなせるようにしましょう。相づちの単調さなども、語彙を増やすと、生き活きとした会話になります。
- ・間がなく、棒読み、自分に一生懸命になっており、顧客に伝わる話し方に課題がある対応が見られます。問いかけの間、相手が理解できているかを確認する「間」と双方向性を高めましょう。
- ・質問の流れに課題があり、会話の流れに合っていない為、唐突感や質問の意図が分からず不信を招く場合があります。質問の順番、流れを変える場合は「なぜこの質問をするのか」の意図が伝わる質問の仕方にとすると良いです。また、2～3点セットの質問「アレンジや花束やご予算も合わせて伺えますか」「年齢や好みの色」「いつ、どのようなお花～」など、時間短縮にはなりませんが、カテゴリの違うものを一緒に質問すると、お客様の負担となり、答えづらい印象があります。回答漏れのリスクもありますので、答えやすい質問の仕方にとしましょう。
- ・共感をしているものの大袈裟で、わざとらしく、ミスマッチな印象を与える場面があります。お客様の「良いですね」「お願いします」に受け止めがないまま自分の言葉に入っていく、訊いたまままで受け止めや提案に反映できず、訊いた情報が置き去りになって活かされていない対応は残念です。受け止め方と、次へのつなぎ方を工夫しましょう。
- ・ヒアリングした内容をうまく活かした提案は差があり、事前に用意したスクリプトに沿った提案で、今訊いたニーズに合っていない、なぜ「黄色の差し色」「かすみ草」なのか納得感がなく唐突な提案になる対応もあります。質問した情報と提案に関連性の筋道を整えることで、納得感がある対応になります。
- ・具体性がなく、結局どのような花を当日受け取れるのかイメージできないと不安になります。具体的にお渡しする花のイメージが伝わることは、納得感、安心感になります。

出場者の皆様の、これまでの努力と想いが伝わる対応に感銘を受けました。皆様の更なるスキルアップの一助になれば幸いです。