

2022年度 電話応対コンクール山梨県大会 審査講評

審査委員長 佐藤万里（サート企業株式会社）

2022年度電話応対コンクール山梨県大会が9月29日（木）に終了いたしました。40名の株式会社ユーザートラベル吉田さん、素敵な応対をありがとうございました。そして山梨県の代表として全国大会の切符を勝ち取った株式会社山梨中央銀行の雨宮光咲さん、おめでとうございます。審査員を代表いたしまして講評いたします。

県大会は予選会と違い、広いホールの舞台上で問題だけを見ながら応対して頂きました。だいぶ緊張された方が多かった様に感じました。また、伝言の内容が公開されていませんでしたので、より緊張感が高まったと思いますが、その中で皆様一生懸命応対してくださいました。

良かった点

1. お客様の話を聴きたいという一生懸命さが伝わってきました。理解できなかったところは、もう一度確認しながら聴いてくださいました。
2. 1センテンス1情報で、一文を短くしながら確認ができていました。

改善点

1. 第一声が暗く元気のない方が多くいらっしゃいました。
最初の印象はとても大切です。口角をあげ「明るく、はっきり、ゆっくり」と名乗りましょう。
2. 敬語の間違いが多かったです。

× ご参加される。	→ ○ ご参加なされる・参加される。
× お間違いないでしょうか。	→ ○ でございますね。
× ご希望されている。	→ ○ ご希望なさっている。
× ~でございますね。	→ ○ ~いらっしゃいますね。
× クルージングツアーの際	→ ○ クルージングツアーの時
× 高杉にご連絡します。	→ ○ 高杉に申し伝えます。
× よろしかったでしょうか？	→ ○ よろしいでしょうか？

※ よろしいでしょうか？も念押しの言葉に聞こえることがあるので、何度も使用しない。
よろしいでしょうか？は、~でございますね、と確認の言葉に置き換える。
3. 緊張して練習した言葉が出てこなかった。
緊張すると普通の使い慣れた言葉が出ます。普段から正しい言葉を理解して感じよくお話をしましょう。敬語だけではなく声の表情も意識して、相手に優しく投げかける応対を目指しましょう。

優勝なさった雨宮光咲さんは、とても優しく丁寧にお話をしていました。相手の言葉を受け止め、語りかけながら言葉のキャッチボールができていました。山梨県の代表として、全国大会でご活躍なさることを心よりお祈りいたしております。

コンクールにご参加くださった選手、選手を応援してくださった職場の方々、全ての皆さまに感謝を申し上げ講評といたします。ありがとうございました。コンクールを通じて気づいたことや学んだことを活かし、職場でもより良い電話応対を目指していただくことを期待しております。

以上