

2023年度 電話対応コンクール山梨県予選会 審査講評

2023年7月10日
サート企業(株) 佐藤万里

この度は、2023年度電話対応コンクール山梨県予選会にご参加いただきましてありがとうございました。練習の成果を発揮され、山梨県大会に出場なさる40名の皆様、おめでとうございます。参加者121名の審査を終え、講評いたします。

今年度の問題のテーマは「寄り添う気持ちで、届ける安心と満足」です。自然な会話、表現力、説明に説得力があり興味をもてる内容であったか、確認の電話をもらって良かったと思っただか、今年度の問題のポイントに添って審査いたしました。

入賞なさった方は、練習をたくさんしたと感じられる、自然な会話ができていました。とても感じの良い対応でした。

今後に向けて改善していただきたいことは、以下の項目です。

1. 個人宅への電話のかけ方の基本を再確認する。朝10時の電話を意識する。
×「もしもし」 ×「こんにちは」 ×「北見 晶様のお電話でしょうか」
2. 緊張のせいか、最初が暗く、読んでいると感じられる方が多かった。抑揚をつけすぎて不自然な方がいた。
3. 言葉癖が多い傾向であった。 ×（ええー・えっと・うん・あの一・あっ）
4. おいしいお食事の宅配屋さんらしく、明るく元気に電話をかけてほしい。怪しい電話にならない様に印象を良くする。
5. 私のために勧めてくれているとわかるようなメリットを伝え、お客様に向き合って話す。
6. アレルギーを確認したいと言って確認していない。（つじつまが合うような内容にする）
7. 敬語の間違いを正す。 ×（～なります・ご注文された・お間違いありませんか）
8. 曖昧な説明でいかがでしょうか？と答えを求めない。（お客様は何を勧められているのか不明）

入賞なさった方は、7月25日から27日の3日間で行われるレベルアップ研修（お一人あたりいずれか1時間）を受講のうえ、9月7日に行われる山梨県大会に出場いただきます。予選会と問題（お客様の設定）が変わります。本県大会はスクリプトを見て対応することができませんので、引き続き練習をなさってください。惜しくも入賞ならなかった方は、コンクールを通じて気づいたことや学んだことを職場でも活かし、より良い応対を目指していただければと思います。

さらなるご活躍をお祈りしております。