

2023年9月8日

2023年度 電話対応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）

37名のユーザ食品の山下さん、一生懸命な対応をありがとうございました。皆さんすごく緊張なさいましたね。審査委員室にもその緊張がひしひしと伝わり、審査委員全員が心から「頑張って」とエールを送っておりました。優勝なさった富士山の銘水株式会社の日向花野さん、おめでとうございます。

審査委員を代表して、講評いたします。

県大会は予選会と違い、対応スクリプトを手元で見ることができませんでした。県大会のお客様設定（注文理由と食事制限の内容）は事前に配られていましたが、対応スクリプト等なく対応することがこんなにも心細いということを実体験なさったと思います。

良かった点、改善が必要な点を、それぞれ3点ずつ申し上げます。

<良かった点>

1. 食事のことをよく調べてくださり、北見様のニーズに合う提案ができていて、一生懸命勉強したことが伝わる内容でした。
2. 相槌やクッション言葉を遣いながら、お客様に寄り添う姿勢ができていました。
3. 県大会前のロールプレイング研修から1か月以上ございましたが、その間、本当に良く勉強してくださいました。全員がたくさん練習し、大会に臨んでいただけたことが内容からとてもよくわかりました。

<改善が必要な点>

1. 練習したことに囚われすぎて、対応スクリプトがないのに読んでいる様に聞こえ、思い出しながら発表している方が多くいらっしゃいました。一文一息でお話をするのではなく、思い出しながら話しているので、変な間がありました。そのあと思い

出したように早口でおっしゃる方が多かったです。意味の塊でお話をするのが今後の課題です。

2. 質問して北見様のニーズに合わせたことを説明することは十分承知してはいたと思いますが、緊張しているせいか、皆さんが質問しているのに（事前に言われる内容がほぼわかっていたからか）北見様が答えた後、「待っていました」とばかりに自分の説明を始めてしまう方が多くいらっしゃいました。
3. いっしょに寄り添って説明している方が少なかったです。難しいことは承知していますが、初めて北見様から内容を訊いて、考えながら北見様に合った提案をする音声表現ではなく、内容は良いものの、一方的に聞こえる説明の方がいらっしゃいました。

優勝なさった日向花野さんは、とても落ち着いていて丁寧にお話をしていました。山下さんになりきって、一生懸命北見様に合っているか確認しながら、北見様に合っているものを提案したいという気持ちが伝わってきました。自分の言葉で話していて、楽しく仕事をしている雰囲気が伝わりました。山梨県の代表として、全国大会でご活躍なさることをお祈りしています。

電話対応は、双方向のコミュニケーションです。相手の方を思いながらお話をなさっていただきたいのですが、緊張すると自分の事で精一杯になり、相手の方を考える余裕がなくなってしまうます。緊張した中でも、お客様がなぜ電話をくださったのか、その気持ちを考えながら電話をする事が大切です。「伝えた」と「伝わった」は違います。「伝わったかな」と考えながら電話をすることが、皆様がお客様に受け入れられる、そして楽しくお仕事ができることに繋がります。情報を伝えるだけでなく、心を伝えるコミュニケーションをなさってください。

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。良いコミュニケーションが生まれることで、良い信頼関係が生まれます。コンクールを通じて学んだことを活かし、職場でもより良い電話対応を目指していただければと期待しております。

以上