

第39回 電話応対コンクール山梨県大会 審査委員長講評（要旨）

サート企業株式会社 佐藤万里

40名の「牛たん 遊佐 片倉 潤（かたくら じゅん）」さん、お疲れ様でした。

入賞なさった皆様おめでとうございます

ステージの上は、職場から参加した予選会と環境が変わり、審査員室にいても選手の皆さんの緊張がひしひしと感じられました。練習の成果がうまく発揮できた方、思うようにできなかった方、それぞれに意味があり、この経験を今後の業務等に活かしていただければと思います。

<良かった点について>

- ・お客様のニーズを引き出すための積極的な質問姿勢とその答えを活かした提案ができていた。
- ・声が明瞭で、会話のキャッチボールができていた。
- ・送料説明などが簡潔で配慮ある言葉遣いだった。
- ・最後まで諦めずに応対しようとする姿勢が見られ、審査員全員が感心した。

<改善点について>

- ・第一声：「お電話ありがとうございます」は一文一息で伝える。（ウエルカムの気持ちを届ける）
- ・話し方：緊張による早口・間の短さ・矢継ぎ早な質問に注意する。
- ・言葉遣い：「えっと」「んー」「～ですね」等の言いすぎに気をつける
- ・敬語：二重敬語を直す
 - ×お考えになられた→○お考えになった・×可能ですが→○できます
 - ×お召し上がりになられる→○お召し上がりになる
- ・音声表現：原稿がないのに思い出しているように話すのではなく、大事なところを高く言う自然な話し方を心がける。

<最優秀賞選手：株式会社アルソア慧央グループ 川崎 由美子さんの応対について>

- ・会話のリズムが自然で、言葉のキャッチボールができていた。
- ・質問の仕方が優しく、理由を明確に伝えて温かい印象を与えた。
- ・質問（返答）内容を活かした商品提案ができていた。

川崎さんには山梨県の代表として全国大会でも素晴らしい応対を期待しています。沢山の応援をよろしくお願いします。

電話応対やコミュニケーションは、相手の想いを良く聴いて、自分の想いを相手に伝えることが大切です。しっかり確認しながら、言葉のキャッチボールをすることです。普段から自分の言葉の引き出しにいろいろな言葉を溜めて、相手に合わせて、声の表情を考えながら、内容よりもどのように伝わるかを意識しながら話すことが大切です。それが、自分自身の人間力を磨くことに繋がります。コンクールでの経験が今後皆様のお役に立つことを願っております。

選手を送り出していただいた事業所の皆様、練習のサポートや本日の応援に駆けつけていただいた皆様、本当にありがとうございました。