

2026 電話応対コンクール山梨県予選会 講評

サート企業株式会社 佐藤万里

電話応対コンクール山梨支部予選会にご参加いただいた皆様、お疲れ様でした。入賞なされた皆様、おめでとうございます。お忙しい中、今年も多くの皆様にご参加くださいましたことに感謝申し上げます。

電話の審査をしながら、今回のコンクールのテーマである「言葉を交わす」ことの大切さを痛感いたしました。お客様をイメージしながら、印象よく会話を弾ませる。電話はお客様が見えない分、電話に出る時からお互いにきちんと話せるか、理解してもらえるかという不安があります。その不安を取り除くのは「第一声の明るく・はっきり・ゆっくりと」です。不安がなくなり、言葉を交わしながら会話が弾むと「電話してよかった」と心が通い合う応対になるのです。今回の生花店の応対を通じて、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>

- ・途中で止まった方がいませんでした。
- ・皆さん、お花を注文するお客様の話を聴いて、よいお花を提案しようとする姿勢が伝わってきました。
- ・第一声で店名を名乗り、ご注文へのお礼を伝えてから本題に入る応対ができていました。

<改善点について>

- ・第一声：「明るく・はっきり・ゆっくりと」。緊張のせいか暗く、早口の方がいらっしゃいました。
- ・自分の流れを一生懸命考えていたので、原稿にないお客様の声「そうですか」「いいですねえ」の反応に返事がない方がいらっしゃいました。
- ・言葉遣い：「えっと」「んー」「～ですね」等の言い過ぎに気をつけましょう。
 - ×「お間違いないでしょうか」→ ○「～でございますね」
 - ×「～になります」→ ○「～でございます」
 - クッション言葉「よろしければ」「お差し支えなければ」の使い方
 - 二重敬語を見直しましょう。
 - ×ご来店される→○ご来店なさる・×可能ですが→○できます
 - ×お越しになられる→○お越しになる

電話応対の会話の答えは１つではありません。普段から、年代の違うお客様や状況を想像して、話し方と語彙力を磨きましょう。相手に合わせて、場に合わせて言葉を交わしましょう。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。

コンクールでの経験が、今後の業務やお客様応対に活かされることを心より願っております。