

平成30年度 電話対応コンクールに関するQ&A

平成30年度電話対応コンクールの問題が4月1日に発表され、今年度の問題をいち早く解説して頂く「チャレンジセミナー」をBコミュニケーション伊藤先生をお招きし、4月27日(金)札幌市教育文化会館で開催しました。当日チャレンジセミナーに参加された方からの質問事項を取りまとめましたので参考として下さい。

区 分	質問内容	回 答
1 4月27日 チャレンジセミナー	<p>・お客様情報例のお客様名は浅田真等ですが、応対上お客様の お名前を聞かなければいけないでしょうか。</p>	<p>・今回は、応対者（選手）が聞かなければ名乗ってくれません。名前を聞かなくても応対は出来るかと思いますが、営業的に見たときに、また電話をかけて来られるお客様に対して、初めてのようなお応対は、お客様にとっては 嬉しくないと思います。例えば、「またのお問合せのために」等の聞き方によりお客様のお名前を聞いてはどう でしょう。お客様へお名前を聞く目的が分ることが大事ですので、自然な流れの中でのような質問での場面で聞いたら良いと考えてみて下さい。</p>
2 4月27日 チャレンジセミナー	<p>・問題の「お得なレンタカーキャンペーン」のドライブプランについて、 お客様が実際にプランを利用した証明が必要でしょうか。</p>	<p>・ドライブプランの利用状況については、カーナビに登録した時点でプランが変更が出来ない設定と考えて良いと 思います。</p>
3 4月27日 チャレンジセミナー	<p>・緊張し易いタイプですが、緊張すると「声が震えたり」「早口」に なったりします。解消方法があれば教えて下さい。</p>	<p>・緊張して声が震えるのは気持ちだけで声が震えている訳ではありません。 緊張したことによって、筋力が緊張しているためですので、体を動かす「ストレッチ」「欠伸」「肩の力を抜く」など により緊張が和らぎます。</p>
4 4月27日 チャレンジセミナー	<p>・指導方法についてですが、1人の選手に対して、複数名での 指導を行う上での注意事項があれば教えてください。</p>	<p>・1人の方に複数のサポーターがつくとか、3人くらいのチームに3人のサポーターがつくケースは、よくあること ですがサポーターの方同士で意識合わせをしておく方が良いと思います。 AさんBさんCさん3人の方が指導していて、Aさんが言った意見をBさんCさんは知らないということが迷走の もたになります。お互いに「私はここが気になるからアドバイスするよ」というように、お互いの意見が連携されて いれば良いと思います。</p> <p>・複数体制で指導するのは良い点もあって、一人では気が付かないところを他の人が気付いてくれるということも ありますから、そこは心配なさらずに複数体制で指導していただければ良いと思います。</p>
5 4月27日 チャレンジセミナー	<p>・北海道で「～でしたか」という過去形にしてしまうということが あります。 日常で使いすぎてしまって本当に「でした」がふさわしい場面と 「です」が、ふさわしい場面の使い分けが共通弁だなどのように されているからない部分があるので、見分ける方法があれば 教えてください。</p> <p>・予約を受けるときに、お客様が意思決定をされてかけてくる。 お客様が意思決定をされたのは過去だけれども私がお話を 何うのは、今のことだという時に述べてしまいます。 「何名お乗りになるかお決まりでしたか？」となると、お客様が 意思決定されたのは過去のなので、述べてしまう。</p>	<p>・「でした」は過去に起きたことを話す、ここで完了したことを話すときに使います。 例えば、「わたくは伊藤と申しました」と言うと、「申しました」と完了してしまい そのままでは伊藤と名乗っているけれど、そこから先は違うということになってしまいます。 最後の場面は「伊藤と申します」と名乗るのが一般的ですが、「伊藤が承りました」という言い方ならば 「承った」ことが、ここで完了ですから「ました」という過去形が使えます。 そこで、完了なのかその先も継続することなのか、あるいは過去に起きたことなのか今起きていることなのか、 この二つで切り分けていくといいと思います。</p> <p>・「何名お乗りになるとお考えでしたか」「思っていたらっしゃいましたか」と使うと大丈夫です。 「何名でご利用をお考えでしたか」と聞くと思慮決定をした過去のことを聞いているので、色々と考えてみて ください。もしかすると、気になさっているだけでそんなに違和感はないのもかもしれません。</p>
6 4月27日 チャレンジセミナー	<p>・スクリプト作りから始めないということについては、そう思いますが 後々には、スクリプトも作るべきだと思うのですがどういう風に 作ればいいですか。</p>	<p>・第一声の名乗りは、そんなに色々な言い方はしないですので、そういうところはある程度固めていいと 思います。いくつかのパターンでやってみて、一番言いやすい応対をスクリプト入れる。クローニングも 同様です。 固められるところはある程度固めてしまって、「ご質問はどのようなことですか」という質問内容を何うというのは 場面は決まってくるのでそういうところは入れて、あとはフレキシブルに対応できる部分は箱だけにしておくとか、 会話の流れのフローを作るのいいと思います。</p>
7 4月27日 チャレンジセミナー	<p>・失礼にあたるかどうか迷った部分ですが、お客様からペットの 犬や猫を連れていきたいと言われたときの返し方として、わんちゃ んですね、猫ちゃんですねという言い方はあまりにもフレンドリーに なりすぎるといって減点対象にはなるのでしょうか。</p>	<p>・減点対象になるかどうかは、審査員の先生によるのでわかりませんが、犬や猫を飼っている人は自分の家の 犬でもわんちゃんと言うので、わんちゃんと言うくらいは私は良いと思います。 「犬ですね」というかえって気に障る人もいます。 ペットを家族と思って飼っている方がごく多いですので、「わんちゃんですね」というのは、私は良いと 思います。そこだけ急に慣れ慣れしい言葉になるとおかしいので、フレンドリーさを湛めておくことが必要かち しないです。</p>
8 4月27日 チャレンジセミナー	<p>・ホームページ内のレンタカーの利用料金でプラスオプション料金と ありますが、「Q&A」で見ると、ペーシート・チャイルドシート・ ジュニアシートとあるがプラスオプションは3つのごとを指している ということでしょうか。</p> <p>・レンタカーの返却店舗を変更する場合は、「Q&A」では同一県内で あっても別途乗り捨て手数料が必要とありますが、「予約の手 続き」では、同一県内の場合は無料となっていますが、どのような 場合同一県内は無料でしょうか。</p>	<p>・他に載っていないのでそれでいいと思います。抜粋とあるので他にもオプションがかかるものがある かもしれませんが、ここに掲載されているのはこのペーシート・チャイルドシー・ジュニアシートだけですの で3つのごとで良いと思います。</p> <p>・出発店舗と返却店舗が予約時と同じ店舗で同一県内であれば無料ですが、返却店舗を予約時から変更する 場合は同一県内であっても乗り捨て手数料がかかりますということかかと思えます。</p>
9 4月27日 チャレンジセミナー	<p>・コンクールの職場への還元性ですが、コンクールの選手は楽しそう にやっていますが、他の社員は、しわ寄せが来ている構図とな っている。 選手もそういう風にみられてしまうとモチベーションが下がって しまう。状況報告だけでは、選手以外の人に何のメリットがある のか感じられない。 上記いくらチームで取り組むと掛け声をかけても、現実はずなやそ うではないが、このあたりを上手く埋められている会社の例があれば 教えてください。</p>	<p>・コンクール参加の呼びかけに制限を設けず、センター全体でやってみる。参加したい人に参加してもらうように 声かけをする。 北海道でも会場の審査だけではなくて録音で審査することで全通から参加できるので、例えば録音審査 に参加してみても、皆が参加してみようという風を作ると自分も参加しているという参加意識が出てくると思えます。</p> <p>それから参加しなくても、みんなで問題を考えてみる。応対を良くするために質問は一人で考えても中々出て こないか皆で考えてあげて、そういう風に部分部分でいいので全員で取り組めることを考えてみるという と思います。それを実施している企業は結構あります。</p> <p>一度出た方が職場に何か還元していくという流れが出来ると、次の年は去年はあの人が出たから今年は 私が出ましようと思ってしまうので、そうなるべくと今年はあなたの番だから来年はあなたというところが出来やす くなっていくと思います。</p>