

2021年度 電話応対コンクール振り返りセミナー

2022年3月18日(金) 13:00～17:00

1. コンクール対応に求められる力

インプロ力の重要性

そもそも・・・

インプロビゼーション(インプロ、インプロビと略される)は、演劇、Jazzなどの「即興」に由来する。

「予期せぬ状況」に「即座に」「今利用できる資源で」対応するスキルを伸ばすために有用とされる。

(日本マーケティング学会 カンファレンス・プロシーディングスvol.9)

1. コンクール対応に求められる力

コンクール問題設定の変遷

決められたスクリプトを、印象よく明瞭に話す

お客様役のセリフに合わせて、自分のスクリプトを作り、会話をする

お客様の受け答えを想定し、それに合わせた対応をする

想定外の問い合わせや受け答えに対応する

音声表現・
言葉遣い

音声表現・
言葉遣い・
会話組み立て

聞き取り・
訊き出す

「きく力」
「察知力」
「説明力」

1. コンクール応対に求められる力

インプロ力の重要性

- 審査委員長講評に見る「評価された点」
わかりやすさ よろこんでいただけの提案 情報収集
深掘りした質問と受け止め

- 「審査基準」のウエイトの置き方
～審査基準も万全ではない～

2. 2021年度コンクールの振り返り

①審査員目線での所感

- 審査員として重要視した点(評価項目)

- 「全体印象」30点の評価について

2. 2021年度コンクールの振り返り

②2021年度コンクールの優勝・準優勝の音声を聴く

- 特に「良い」点、評価が高いと思われる点を確認する

- 問題のねらいをどのように捉えたか

※ブレイクアウトセッションで意見交換

2. 2021年度コンクールの振り返り

②2021年度コンクールの優勝・準優勝の音声を聴く

ブレイクアウトルームに入ったら

- ・全員が揃っていることを確認
- ・音声、カメラの状況を確認
- ・自己紹介・・・名前、2021コンクールとのかかわり
- ・意見交換

2. 2021年度コンクールの振り返り

③ 模擬応対者について考える

今回の「お客様は？」

① 優勝者 男性（名前：山下）

話し方の特徴 やや早口

- ・毎日リビングの掃除をしている
- ・他にもフローリングの部屋がある
- ・小さい子供がいるので洗剤などの安全面が気になる

② 準優勝者 女性

話し方の特徴 反応が早い（「間」がない）

- ・風呂場を毎日掃除している
- ・まだ、頼むと決めたわけではない

3. ここから始めるコンクールの準備

- 問題発表までにやっておくこと
聴くトレーニング

察知するトレーニング

「お客様」体験を積む(インプロ力を磨く)

- 表現力の強化
音声・・・相手の心に届く音声
「大きな声で はっきりと テンポよく」を超える

言葉遣い・・・場面に合った言葉遣い
お客様に合わせた言葉遣い

4. 質疑応答・まとめ
