

## テーマ

# 「聴く力と伝える力で信頼アップ」

## 今年度の問題のねらい

会社にかかってくる電話には、他の社員に取り次ぐ場合も多く、その取り次ぎ方次第でお客様が受ける印象は良くも悪くもなります。

今年度は、電話の取り次ぎにおいて、お客様が指名した人が不在の場合の電話対応をテーマとします。

お客様が指名した人が不在の場合は、お客様の用件を聴き取り、伝言するために必要な情報を把握し、お客様に安心していただけるように対応をします。不在の人に伝言する場合は、その内容が正確に伝わるように、分かりやすく、簡潔なものにする必要があります。この伝言により、不在の人はその後のお客様対応を円滑に行うことができ、お客様満足の向上につながります。

今年度の電話対応コンクール問題では、あなたは取引先のお客様から不在の担当者を指名する急ぎの電話を受けます。お客様は、担当者へメールを送ったが返信がないため、不安になって電話してきたという設定です。担当者が不在であることをお客様にお伝えした上で、お客様の用件を把握し、不在の担当者の携帯電話に電話をかけ、お客様の用件を伝えてください。

お客様の言葉に耳を傾け、自然な言葉のキャッチボールを通じて、お客様に満足していただける対応を目指すとともに、用件を簡潔にまとめ、正確に伝えることをトレーニングして競技に臨んでください。

今年度の電話対応コンクール問題を日常の電話対応にお役立ていただけることを期待しています。

## ■今年度の問題のポイント

- ①お客様が指名した担当者の状況を把握し適切な対応を行う
- ②お客様からの電話の目的を把握し、必要な内容を聴き取る
- ③伝言内容を簡潔にまとめ、正確に伝える

## 状況設定

会社名：株式会社 サンプラザ企画 営業部

対応日時：2019年11月22日（金）午後2時

対応時間は、留守番電話への録音時間を含めて「3分以内」です。

対応者（競技者）：中野 純（なかの じゅん）社員（男女は特定しておりません）

お客様（模擬対応者）：「案件一覧」に記載企業のお客様

## 問題

あなたは、(株)サンプラザ企画で営業を担当している中野 純社員です。お客様が指名した担当者は、あいにく不在です。お客様は、午後1時にメールを送ったが返信がないため、不安になって電話をしてきたとのことです。お客様の用件を聴き、不在の担当者へ連絡してください。電話の相手は「案件一覧」に記載されている企業のお客様です。

また、あなたがお客様の要件を伝えるために、不在の担当者の携帯電話にかけたら留守番電話になっていたという設定です。伝えたい内容をメッセージとして録音してください。

## ▶ 株式会社 サンプラザ企画の情報

会社所在地	東京都港区港南1-9-1	営業時間	午前9時～午後6時（月～金）
電話番号	03-3740-9401	E-mail	user@jtua.or.jp
URL	http://www.jtua.or.jp	従業員数	30名
業務内容	イベント企画・セールスプロモーション	企業理念	新しい価値の創造

## ▶ 営業部担当座席のレイアウト及び午後2時現在の状況



### 〈注意事項〉

1. あなたは、電話をかけてくるお客様と面識がありません。
2. あなたは、社員の携帯電話番号を知っています。
3. お客様は、不在の担当者の携帯電話番号を知りません。
4. 不在の担当者は、お客様の電話番号を知っています。
5. 不在の担当者は、外出先で会社のメールを見ることができますが、商談中のためメールを見ていない設定です。

## ▶ 案件一覧

担当者	お客様	案件内容		2019.11.22 現在
荒川 真吾	両国デパート 企画課長 <small>みたかまこと</small> 三鷹 真 	案件名	「江戸切子展」の集客用チラシの作成 (開催日：2020年1月24日(金)～1月26日(日)) 納品予定：2019年12月10日(火)	
		作成枚数	10,000枚	
上野 務	アイティ電機 営業課長 <small>たちかわますみ</small> 立川 真澄 	案件名	<small>アールピーエー</small> 「RPA」の導入事例集(冊子)の作成 納品予定：2020年2月3日(月)	
		作成部数	5,000部	
渋谷 香	デジタル電工 営業課長 <small>まちだひでみ</small> 町田 英美 	案件名	「商品展示会」の企画・運営 開催日：2019年12月20日(金) 場 所：東都ホール	
		日程等	11月25日(月) 会場の下見 午後1時～午後2時 東都ホール  11月26日(火) 商品の展示方法の打ち合わせ 午後1時～午後2時 デジタル電工 1F会議室	

※営業部では多くの案件を扱っており、『案件一覧システム』で共有しています。  
 ここでは、コンクール問題で扱う3件だけを記載しているという設定です。

## ▶ お客様情報（模擬対応者）の例

お客様名	両国デパート 企画課長 三鷹 真（男女の特定はしません）
お問い合わせ内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「江戸切子展」の集客用チラシの作成を注文しているが、作成枚数を増やしたい。</li> <li>・10,000枚注文しているが、チラシの設置場所が増えたため、2,000枚追加したい。</li> <li>・既に契約済みのため、追加分について再度、稟議にかかる必要がある。</li> <li>・11月26日（火）から出張するため、追加分の見積書を11月25日（月）午前中までに欲しい。</li> </ul>

※2019年11月22日に行う電話対応コンクール全国大会で出題されるお客様情報は、「案件一覧」のいずれかになります。また、「案件一覧」に記載した情報の中で網掛け部分（ ）以外は、競技者によって変わります。なお、上記「お客様情報（模擬対応者）の例」の「お問い合わせ内容」は、全国大会では使用しません。

## ▶ 対応スクリプト

模擬対応者（お客様）	対応者（中野 純 社員）
2 「・・・・・・・・・・・・・・・・」	（電話のベルが鳴る） 1 「・・・・・・・・・・・・・・・・」 3 「・・・・・・・・・・・・・・・・」 5 「・・・・・・・・・・・・・・・・」 7 「・・・・・・・・・・・・・・・・」 （終 話）
6 「・・・・・・・・・・・・・・・・」	
8 「メッセージをどうぞ」	不在の担当者へ電話をかける。 9 「・・・・・・・・・・・・・・・・」 （終 話）

※対応者の第一声から計測して留守番電話の終話までの時間を3分以内とします。  
留守番電話の録音時間が30秒を超えた時点で通話は切断され競技が終了します。

### 〈注意事項〉

- 1.文中の会社名、電話番号、内容等は、すべて架空のものです。
- 2.問題にない情報やサービスを付加した場合、その内容は評価の対象になりません。

※模擬対応者の方へ及び審査委員の方への文書は、協会ホームページに掲載しています。