

平成29年度電話対応コンクール問題

テーマ

「気持ちに寄り添い、お客様に満足を」

今年度の問題のねらい

インターネットを利用したショッピングは今や日常化し、様々な商品の購入、ホテルや飛行機の予約、ソフトウェアや音楽データをダウンロードで購入するものなど、インターネット利用者の多くの方が何らかのネットショッピングを利用しています。誰でも手軽に行える半面、注文内容の変更等においては、インターネットでの手続きが難しい場合が多々あります。

今年度のコンクール問題は、オンラインショップで注文を行ったお客様から、注文内容を変更したいという電話を受け付けますが、お客様が希望する商品は納期までに提供できないという設定です。お客様にこの事をお伝えするとともに、お客様の希望にかなう商品を提案するために、何を・どのように訊き出すのか、その情報に基づき、どの商品を・どのように提案するのか等、会話の様々な展開を想定しながら、お客様に満足いただく対応について考えていただきます。

今年度の電話対応コンクール問題を、日常の電話対応業務にお役立ていただくことを期待しています。

■今年の問題のポイント

- ①お客様の希望に応えられないことの説明
- ②商品を提案するための情報を訊き出す
- ③お客様のご希望にかなう商品の提案を行う

状況設定

会社名：株式会社 ユーザ金物本舗

対応日時：平成29年11月17日（金）午後2時 対応時間は、「3分以内」です。

対応者（競技者）：佐藤 晶（さとう あきら）社員（男女は特定しておりません）

お客様（模擬対応者）：【注文データ】に記載しているどなたか

問題

あなたは、（株）ユーザ金物本舗でオンラインショップを担当している佐藤 晶社員です。オンラインショップで注文をしたお客様が、注文の変更を電話で連絡してきました。しかし、お客様が希望する商品をお客様の指定する納期までに提供することができません。お客様から情報を訊き出し、【注文データ】【在庫情報】【商品情報】を基に希望にかなう別の商品を提案してください。お客様は、外出先から電話をしているため、17日のオンラインショップの商品情報を見ることができない状況です。

▶ 株式会社 ユーザ金物本舗の情報

会社所在地	〒951-8133 新潟県新潟市中央区川岸町1-37	営業時間	午前9時～午後5時（月～金）
電話番号	フリーダイヤル 0120-20-6660（午前9時～午後5時（月～金））		
URL	http://www.jtua.or.jp	E-mail	user@jtua.or.jp
業務内容	店舗とオンラインショップによる新潟県工芸品の販売	従業員数	20名

▶ 注文データ (平成29年11月17日 午後2時時点のデータ)

※金額は全て消費税込み

受付番号	商品	数量	商品代金の合計	送料	請求金額
氏名	お届け希望日時				
0836	静 コーヒースプーン (5本セット)	20個	32,000円	0円	32,000円
山下 真 (やました まこと)	11月30日: 時間指定なし				
0847	マイドリップ コーヒーポット	1個	2,500円	500円	3,000円
加藤 光 (かとう ひかり)	11月30日: 午前				
0855	華タンブラー 銅ミラー (200ml)	10個	28,000円	0円	28,000円
佐々木 翼 (ささき つばさ)	11月29日: 時間指定なし				
0863	酒杯 2重構造 (120ml)	1個	4,200円	500円	4,700円
吉野 真澄 (よしの ますみ)	11月28日: 午後				
0868	木の葉の箸置き (2個セット)	10個	26,000円	0円	26,000円
松田 英美 (まつだ ひでみ)	11月30日: 時間指定なし				
0871	静 コーヒースプーン (5本セット)	1個	1,600円	500円	2,100円
石井 薫 (いしい かおる)	11月29日: 午前				

※競技の設定を簡略化するため①依頼主住所・電話番号、②注文日、③お届け先、④入金情報、⑤包装・箱詰め・のし掛けは次のとおり共通とします。

①依頼主住所・電話番号: 〒101-0031 東京都千代田区東神田2-6-9 03-5820-2071

②注文日: 11月16日 (木)

③お届け先: 依頼主住所

④入金情報: 未納

⑤包装・箱詰め・のし掛け: 包装有・箱詰め有・のし掛け無

※ここに記載した【注文データ】は、全注文データの一部を抜粋したという設定です。

【在庫情報】 (平成29年11月17日 午後2時時点)

次の商品は、在庫切れです。入荷予定は、12月8日 (金) です。

◎静 コーヒースプーン&ヒメフォーク (10本セット) ◎おいしいタンブラー (200ml) ◎純銅槌目タンブラー (435ml)

▶ 対応スクリプト

3分以内

模擬対応者 (お客様)	競技者 (佐藤 晶社員)
	(電話のベルが鳴る)
	1 「.....」
2 「昨日、オンラインショップで注文した商品を変更したいのですが」	
	3 「.....」
4 「.....」	
	5 「.....」
6 「検討して、また電話します」	
	7 「.....」
	(終 話)

〈注意事項〉

- お客様の本人性の確認は、受付番号、氏名で行うこととします。
- 提案商品は【商品情報】から選択します。また、数量、お届け希望日時の変更は無いこととします。
- 想定に無いことは、自由に会話して構いませんが、加点にも減点にもなりません。
- 模擬対応者および競技者 (対応者) は共に本問題では男女を特定しておりません。

ユーザ金物本舗のオンラインショップに掲載されている【商品情報】(11/17午後2時時点)

～ 3,000 円



- ◎^{しずか} 静 コーヒースプーン (5本セット)
1,600円
- ・シンプルなデザインでギフトに最適
 - ・スプーンは、使いやすく、滑らかでやさしい口当たりです。



- ◎マイドリップ コーヒーポット
2,500円
- ・細く長い注ぎ口で、おいしいコーヒードリップに最適なポットです。
 - ・ガス火もIHも使用可能です。
 - ・満水容量 1,100ml



ただ今、
入荷待ちです

- ◎^{しずか} 静 コーヒースプーン & ヒメフォーク (10本セット)
2,700円
- ・シンプルなデザインでギフトに最適
 - ・スプーンとフォークは、使いやすく、安全で口当たりが滑らかです。



- ◎^{はな} 華タンブラー 銅ミラー (200ml)
2,800円
- ・銅地金の光沢が美しいタンブラー
 - ・冷えたビールや日本酒が一段と味わい深く楽しめます。内側は錫メッキ



- ◎おいしいタンブラー (150ml)
2,400円
- ・冷やしたお酒をおいしく飲めるタンブラー
 - ・銅器に錫メッキを施し、飲み物の味わいがまるやかになります。



- ◎^{こは} 木の葉の箸置き (2個セット)
2,600円
- ・1枚1枚を手作業で作っている銅製の箸置き
 - ・18の工程を経て製作しており、形や色合いはすべて微妙に異なります。



ただ今、
入荷待ちです

- ◎おいしいタンブラー (200ml)
2,700円
- ・冷やしたお酒をおいしく飲めるタンブラー
 - ・銅器に錫メッキを施し、飲み物の味わいがまるやかになります。



- ◎ソルテア ティーケーキ (10本セット)
3,000円
- ・ティースプーン・ケーキフォークのセットです。
 - ・和洋どちらのテーブルにもマッチ
 - ・スプーンとフォークはスレンダーで丸みを帯びたスタイリッシュなデザインです。

3,001 円～ 4,000 円



- ◎^{はな} 華タンブラー 艶消し (300ml)
3,200円
- ・表面も錫メッキにした品のよい艶消しシルバー
 - ・熱伝導がよい銅製品は器ごと冷えるので、涼感が増していきます。



- ◎^{しずか} 静 金メッキ コーヒースプーン & ヒメフォーク (10本セット)
3,300円
- ・金色で豪華。ギフトに最適
 - ・スプーンとフォークは、使いやすく、安全で口当たりが滑らかです。



- ◎^{かつおぼこ} 鯉箱 四季の味 (Lサイズ)
3,800円
- ・ふわりと薫る削りたてのかつお節が自宅で味わえます。
 - ・節の削り方、四季のレシピ、豆知識が満載の「鯉箱のしおり」付き



- ◎ソフトパンスライサー
3,300円
- ・刃先に向かって薄くなっているため、角食パンやホームベーカリーで作ったパンなどをスムーズに切ることができます。
 - ・刃渡り 230mm



- ◎^{しゅんどうつちめ} 純銅槌目タンブラー (380ml)
3,400円
- ・ビール、ハイボールなどをおいしく飲める銅製のタンブラー
 - ・内側は錫メッキ



- ◎^{ぶんめいぎんちょう} 文明銀丁 パン切りナイフ (260mm)
3,900円
- ・長年の愛用者も多い、ハード系のパンもしっかり切れる波刃のパン切り包丁です。
 - ・柄も握りやすくできています。

4,001 円～ 5,000 円



- ◎^{しゅはい} 酒杯 2重構造 (120ml)
4,200円
- ・冷たく冷やした日本酒を存分に楽しめる、ステンレス2重構造の杯
 - ・内側は24金メッキ



- ◎^{はな} 華タンブラー 銅ミラー (400ml)
4,200円
- ・銅地金の光沢が美しいタンブラー
 - ・冷えたビールや日本酒が一段と味わい深く楽しめます。内側は錫メッキ

4,001円～5,000円



ただ今、
入荷待ちです

◎純銅槌目タンブラー (435ml) 4,300円

- ・ビール、ハイボールなどをおいしく飲める銅製のタンブラー
- ・内側は錫メッキ



◎ナポリ コーヒースプーン・ヒメフォーク (10本セット) 4,800円

- ・スッキリとしたデザインはシーンを選ばないフォルムで、どんなテーブルともマッチします。
- ・優雅なラインが美しい艶を出しています。

5,001円～



◎ハイボール ピアタンブラー(435ml) 5,400円

- ・ビールや発泡酒の泡立ちが良いように内面を研磨
- ・細長の形状で容量も多めのためハイボール用にもおすすめです。



◎ビールクーラー 小雪 6,200円

- ・二重構造の容器で、保冷・保温効果に優れています。内径は、ビール大瓶に合わせ約80mmです。
- ・ビールはもちろん、ワインにも使用可能



◎純チタン二重タンブラー プレミアムライト (270ml) 6,900円

- ・タンブラーの内側の特殊な表面処理で微細な凹凸がビールの泡立ちをきめ細かいものに変えています。



◎一口ビール (190ml 2個組) 8,700円

- ・2個セットで贈り物にもおすすめ
- ・タンブラーの内面まで、こだわりぬいて研磨したタンブラーでクリーミーな泡を生み出します。

※金額は全て消費税込み

【オンラインショップのご利用について】

■お買い物の流れ

- ①商品を選択し、数量を入力
- ②お客様情報を入力
- ③お届け先情報を入力
- ④お届け希望日時等を入力し商品注文を完了する（ご注文の控えをメールでお送りしますのでご確認ください。）
- ⑤ご入金（お支払総額は、「商品代金」+「送料」となります。）
- ⑥商品は、入金確認後、お届け希望日時に合わせて発送します。また、ご指定の無い場合は、翌営業日に発送。出荷日の翌日に届く予定です。配送予定につきましては、メールにてご連絡します。

■送料

送料は、全国一律1ヶ所500円（消費税込み）、商品代金の合計が10,000円（消費税込み）以上の場合は無料です。

■お届け時間指定

お届け時間を指定する場合は、午前・午後のどちらかの指定となります。

■ご注文の変更・キャンセル

ご注文の変更及び、キャンセルは、電話（フリーダイヤル 0120-20-6660）でお願いします。ご連絡いただく場合は、ご注文の控えにあります「受付番号」をお申し出ください。また、代金振込後の変更及び、キャンセルはできません。

■返品

配送途中の破損などの事故や不良品の場合は、商品到着後、7日以内までにご連絡の上、送料着払いで商品をご返送ください。代替品をお送りします。また、商品不具合以外でお客様のご都合による返品はご遠慮ください。

■支払い方法

銀行振込み：もしも銀行 中央支店 口座番号：普通 2166030 カ) ユーザカナモノホンポ

振込手数料はお客様にてご負担をお願いいたします。

※問題の設定上、支払い方法は、もしも銀行振込に限定します。

■支払い期限

ご注文から7日以内にお支払総額をご入金ください。お振込みいただけない場合は、ご注文はキャンセルさせていただきます。

■包装・箱詰め・のし掛け

包装・箱詰め・のし掛かけを無料で承ります。

■名入り

商品に名前を入れるサービスは行っていません。

〈注意事項〉

※文中の会社名、電話番号、商品の金額等は、全て架空のものです。

商品の掲載にあたっては、新潟県の公益財団法人 燕三条地場産業振興センター様のご協力をいただいております。

商品購入の目的以外での燕三条金物本舗様への問い合わせは行わないようにお願いします。

■お客様情報（模擬対応者）の一例

①お客様名：山下 真（やました まこと）

②注文内容

- ・受付番号：0836
- ・商品・数量：静 コーヒースプーン（5本セット） 20個
- ・送料：無料
- ・請求金額：32,000円（消費税込み）

③お届け希望日時：11月30日（木） 時間指定なし

④依頼主住所・電話番号：〒101-0031 東京都千代田区東神田2-6-9 03-5820-2071

⑤注文日：11月16日（木）

⑥お届け先：依頼主住所

⑦包装・箱詰め・のし掛け：包装有・箱詰め有・のし掛け無

⑧入金状況：未納

⑨山下さんの情報

山下さんが夫婦で経営するコーヒーショップは、今年で10周年になります。コーヒーショップは、座席数20席程度のお店ですが、オーナーの好きなクラシックが流れる静かな店内でコーヒー好きな近所の常連さんが訪れます。

12月2日（土）午後1時から常連さんを20名ほど招いて、10周年のパーティーを計画しています。そこで、11月16日にオンラインショップで招待者へのお礼の品として「静 コーヒースプーン（5本セット）」を注文しました。

翌日、常連さん達から10周年のお祝いに胡蝶蘭とお祝いの品をいただくことが分かり、配偶者と相談してもう少し高価な商品をお渡しすることになり、外出先から注文変更の電話をしました。

⑩用途（購入の目的）：経営するコーヒーショップ10周年パーティーの引出物

⑪商品選定のポイント：常連さんがコーヒー好きなのでコーヒーに関連する商品

⑫贈り先：コーヒーショップの常連さん

⑬変更理由

常連さん達から10周年のお祝いに胡蝶蘭とお祝いの品をいただくため、常連さんへお渡しするお礼の商品の単価を上げ2,700円の「静 コーヒースプーン&ヒメフォーク（10本セット）」に変更したい。

⑭予算：単価 2,000円～3,000円

〈注意事項〉

※全国大会では、「お客様情報（模擬対応者）」は【注文データ】の中からランダムに出題します。お客様情報の内、①～⑧は、【注文データ】に記載されている内容ですが、⑨～⑭はそれぞれのお客様について異なる情報を設定し、競技者にはお知らせしません。

※山下 真さんの情報は、問題の流れを理解していただくための事例であり全国大会では使用しません。