

2023 年 5 月 24 日

【注意事項】

電話対応コンクールへお申し込みの皆様へ

ユーザ協会本部コンクール関連資料「よくある質問」について

今年度のコンクール問題に対する質問とその回答が本部 HP に掲載されています。

その中で

〔Q〕 この電話対応の中で、商品の変更を一旦保留して 17 時までに変更内容を連絡してもらおうという対応はできますか。あるいは HP から変更することはできますか？

という問いに対し

〔A〕 今回の注文は、・・・10/20 商品発送であるため、注文が確定している状況です。  
応対の中で商品を変更する場合は、応対中に完結していただきます。  
商品の変更を一旦保留して別途連絡をもらおうという対応はできません。  
また、HP から変更するということもできません。

と新たな解釈での掲載がありました。

この回答にある設定については、問題のどこにも記述がされていないため、東海 4 支部（愛知・静岡・岐阜・三重）では、以下のように統一することとします。

**【東海 4 支部】**

〔A〕 商品の変更を希望される場合、本日中であればいったん保留して別途連絡をもらおうようにしても構わない。

※模擬応対者例示：「一度検討します」「一度検討して折り返し電話します」・・・等々

なお、各支部の県大会および全国大会での扱いについては、別途周知いたします。

本件に関する内容、その他のお問い合わせは、各支部にご連絡ください。

（公財）日本電信電話ユーザ協会  
東海事業推進部