

2022年度電話応対コンクール問題

テーマ

「聴く力、伝える力を磨き、応対力アップ」

今年度の問題のねらい

職場では、同僚や上司への電話の取り次ぎや外出中の同僚からの問い合わせなど、社内の人と電話で連携するケースが多くあります。この対応をより良いチームプレイで的確に行うことにより業務が円滑に進められ、結果的にお客様に喜んでいただくことにつながります。

今年度の問題では、外出中の担当者（役職者含む）を指名する電話受付と外出中の担当者からの問い合わせ対応の2つの電話応対を行っていただきます。

あなたは、お客様から外出中の担当者を指名する電話を受けます。急ぎの用件のようです。内容を聴き、外出中の担当者にすぐに連絡して用件を伝えてください。また、その際に担当者から問い合わせを受けるという設定ですので、それに対応してください。

自然な言葉のキャッチボールを通じて、「お客様に満足いただける応対」および「社内の人との的確な応対」を目指し、用件の聴き取り方、分かりやすい伝え方などをトレーニングして競技に臨んでください。

今年度の電話応対コンクール問題を日常の電話応対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お客様からの用件の聴き取りは正確に
- ②伝言は簡潔に、分かりやすく
- ③社内の人との応対は迅速に

状況設定

会社名：株式会社ユーザートラベル 山口支店

応対日時：2022年11月18日（金）13時30分

応対者（競技者）：吉田 和希（よしだ かずき）社員（男女は特定しておりません）

お客様（模擬応対者）：電話をかけてきたお客様

▶ 株式会社ユーザートラベル 山口支店の情報

会社所在地	山口県山口市熊野町4-5	営業時間	9時～18時 定休日（土曜日、日曜日、祝日）
電話番号	フリーダイヤル 0120-20-6660	E-mail	user@jtua.or.jp
URL	https://www.jtua.or.jp	従業員数	30名
業務内容	旅行業、会議・研修・各種催事の 企画運営	企業理念	人々の出会いを創造し、 豊かな社会づくりに貢献する

問題

あなたは、(株)ユーザートラベル 山口支店で営業を担当している吉田 和希 社員です。電話をかけてきたお客様が指名した担当者は外出中です。急ぎの用件とのことですので、外出中の担当者にすぐに連絡し用件を伝えてください。その際に外出中の担当者から問い合わせを受けますので対応してください。

<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、営業担当全員の携帯電話番号を知っています。
3. ユーザートラベルでは、お客様に担当者の携帯電話番号は伝えないことになっています。
4. 外出中の担当者の問い合わせは、「営業担当のスケジュール表」「予定イベント一覧」に記載された内容についてです。
5. 競技時間は、外出中の担当者の対応を含めて3分以内です。競技者の第一声からはじめ、競技者が受話器を置いた時点までを測定します。
6. 文中の会社名、電話番号などは、すべて架空のものです。

▶ お客様情報（模擬対応者用）の例

お客様	お客様名	(株)アクセス商事 総務課長 鈴木 真澄様 TEL 090-7002-2551
	指名の担当者	木戸 真 係長
	お客様の用件	来週実施する社員研修に、社長が急遽参加することになったので、社長講話の時間をどこかで設けたい。 対処策について月曜日に打合せをしたいので、都合を教えてください。
外出中の担当者	問い合わせ内容	別件だが、山口県ミステリーツアーの参加希望者が2名いるので、今の申し込み状況を教えてください。

▶ 対応スクリプト

模擬対応者（お客様）	競技者（吉田 和希 社員）
	(電話のベルが鳴る)
2 「・・・・・・・・・・・・・・・・」	1 「・・・・・・・・・・・・・・・・」
4 「・・・・・・・・・・・・・・・・」	3 「・・・・・・・・・・・・・・・・」
	5 「・・・・・・・・・・・・・・・・」
	(終 話)
6 「はい、〇〇です。」	外出中の担当者へ電話をかける。
8 「・・・・・・・・・・・・・・・・」	7 「・・・・・・・・・・・・・・・・」
	9 「・・・・・・・・・・・・・・・・」
	(終 話)

営業担当のスケジュール表

11月18日 13時30分現在

担当者	18 金	19 土	20 日	21 月	22 火	23 水	24 木	25 金
課長 大内 昌 (おおうち あきら)	外出 14:00~15:00 モシケン工業様への 提案 (展示会参加ツアー) 16:00~18:00 トレンド商会様への 提案 (社員研修) ※直帰予定			10:00~11:00 もしもし専門学校様 への提案 (修学旅行) 14:00~17:00 販売会議(web)	16:00~17:00 デンコン警備様 事例発表会 応援ツアー手配状況 の報告		在宅勤務	
係長 木戸 真 (きど まこと)	外出 14:00~17:00 トップ建設様への 提案 (施設見学ツアー) ※17:40帰社予定			16:00~17:00 ユウキョウ企画との 打合せ (アクセス商事様 社員研修の件)	15:00~17:00 デジタル物産様 創立10周年記念 クルージングツアー の視察		出張 株アクセス商事様 社員研修立合	
伊藤 悠 (いとう ゆう)	外出 14:00~17:00 トップ建設様への 提案 (施設見学ツアー) ※17:40帰社予定				16:00~17:00 デンコン警備様 事例発表会 応援ツアー手配状況 の報告			在宅勤務
宇野 正美 (うの まさみ)	出張 来春のオリジナル ツアー企画のための 現地視察 ※直帰予定			10:00~11:00 もしもし専門学校様 への提案 (修学旅行)	14:00~15:00 キャリア観光バス との打合せ (山口県歴史探訪 ツアーの件)		在宅勤務	
高杉 忍 (たかすぎ しのぶ)	外出 14:00~15:00 モシケン工業様への 提案 (展示会参加ツアー) 16:00~18:00 トレンド商会様への 提案 (社員研修) ※直帰予定			在宅勤務	15:00~17:00 デジタル物産様 創立10周年記念 クルージングツアー の視察		10:00~12:00 山口ミナト商船との 打合せ (デジタル物産様 クルージングツアー の件)	
中原 未来 (なかはら みらい)	出張 来春のオリジナル ツアー企画のための 現地視察 ※直帰予定			13:00~15:00 オーロラ観賞ツアー 説明会立合	在宅勤務		16:00~17:00 ハイブリッド交通 との打合せ (山口県ミステリー ツアーの件)	出張 山口県ミステリー ツアー添乗
吉田 和希 (よしだ かずき) あなたです。	在席 社内業務			在宅勤務			16:00~17:00 JTUA 企画様への 提案 (社員表彰式)	

※営業担当のスケジュール表に記載された時間には、移動時間を含んでいません。移動時間は、一律片道40分とします。

※緑字で「販売会議」「打合せ」と記載がある予定は社内での実施、それ以外は外出です。

※営業担当のスケジュール表は、社内システムで共有していますが、外出先から見ることはできません。

予定イベント一覧

11月18日 13時30分現在

	イベント名 / 催行日	募集締切日	定員(名)	残数(名)	協力会社 (業務の一部の委託先)	担当者
個社向け	(株)アクセス商事様 社員研修 (カリキュラム企画・旅行手配) 11月24日(木)～25日(金)	募集無	-	-	(株)ユウキョウ企画 山口市仙台2-1 TEL 083-934-3593	木戸 真
	デジタル物産株様 創立10周年記念 クルージングツアー 12月2日(金)	募集無	-	-	(株)山口ミナト商船 山口市港2-1 TEL 083-934-3593	高杉 忍
	(株)デンコン警備様 事例発表会応援ツアー 1月20日(金)	11月30日 (水)	300	50		伊藤 悠
一般向け	オーロラ観賞ツアー説明会 (オーロラに関心のある方向けの説明会) 11月21日(月)	11月17日 (木) 締切済	30	2名キャンセル有 11/18まで 追加可能	維新会館 山口市札幌2-1 TEL 083-934-3593	中原 未来
	山口県ミステリーツアー① (行先は、事前にはお知らせしない) 11月25日(金)～26日(土)	11月16日 (水) 締切済	30	3名キャンセル有 11/18まで 追加可能	(株)ハイブリッド交通 山口市宮城2-2 TEL 083-934-3593	中原 未来

	イベント名 / 催行日	募集締切日	定員(名)	残数(名)	協力会社 (業務の一部の委託先)	担当者
一般向け	山口県ミステリーツアー② (行先は、事前にはお知らせしない) 12月10日(土)～11日(日)	12月1日 (木)	30	5	(株)ハイブリッド交通 山口市宮城2-2 TEL 083-934-3593	中原 未来
	山口県歴史探訪ツアー① かんりゅうしま あまよしだい (厳流島、秋吉台展望台、 めいりんかくしゃ 萩城下町、萩・明倫学舎) 11月27日(日)	11月21日 (月)	30	2	キャリア観光バス(株) 山口市長野2-3 TEL 083-934-3593	宇野 正美
	山口県歴史探訪ツアー② るりこうじごじゅうのう ほうふてんまんぐう (瑠璃光寺五重塔、防府大満宮、 やないしらかべ きんたいきょう 柳井白壁の町並み、錦帯橋) 12月11日(日)	12月5日 (月)	30	5	キャリア観光バス(株) 山口市長野2-3 TEL 083-934-3593	宇野 正美
	山口県絶景巡りツアー (道の駅北浦街道豊北、角島大橋、 もとのすみ 元乃隅神社) 12月18日(日)	12月12日 (月)	30	10	キャリア観光バス(株) 山口市長野2-3 TEL 083-934-3593	吉田 和希

※予定イベント一覧は、社内システムで共有していますが、外出先から見ることはできません。
※問題の設定を簡略化するため協力会社の電話番号は同じ番号としています。また、住所は架空のものです。