

広島支部情報

2020年5月

- ◆2020年度 電話対応コンクール(日本語・英語)スケジュール・・・表紙
- ◆2020年度 電話対応コンクール問題・・・・・・・1～4頁
- ◆審査基準、2020年度企業電話対応コンテストのご案内・・・・裏表紙

2020年度 電話対応コンクール【日本語・英語】を開催

電話対応コンクール（日本語）は、正しく美しい日本語を守り伝えるとともに、事業所の電話対応サービスとトーク技術のレベルアップにお役にいただき、顧客満足度(CS)の向上を図ることを目的に毎年開催しています。

また、電話対応コンクール（英語）は、国際平和都市としての海外からのお客様のおもてなし、東京オリンピック・パラリンピックに向けた様々なイベント等の受入れ、企業の海外進出・海外との取引の拡大等により、英語による電話対応の機会が増えていることを捉え、電話対応技能向上にお役にいただきたいと毎年開催しています。今年も多くの皆さまの参加をお待ちしています。

大会区分	電話対応コンクール【日本語】		電話対応コンクール【英語】	
競技問題 審査基準 申込方法	広島支部ホームページに掲載するとともに、 既にお届け済みの「テレコム・フォーラム」4月号、「広島支部情報」5月号（本号次ページ以降）をご確認ください。 （日本語は全国統一のものを使用し、英語は一部修正したものを使用します）			
競技時分	3分以内		3分を目安	
出場資格	広島県内の方はどなたでも参加いただけます （過去の全国大会で優勝または準優勝された方を除きます）		どなたでも参加いただけます （過去の中国・九州大会で優勝された方を除きます）	
※ 事前研修	「2020年度電話対応コンクール事前研修」 ＜映像視聴による自己学習＞		「2020年度電話対応コンクール（英語）事前研修」 ＜Web接続による遠隔研修＞	
	申込方法・締切	視聴可能期間	申込方法・締切	中継（開催）日時
	支部HPへ別途掲載 申込締切 10月12日（月）	6月1日（月） ～10月12日（月）	支部HPへ別途掲載 申込締切 6月19日（金）	7月2日（木） 13：30～16：30
	視聴申込の方にURL、ログインID、PWをご通知します。		ご指定のメールアドレス宛に接続をご案内します。	
	参加料：無料		参加料：無料	
地区大会	8月17日（月）～21日（金） 申込締切 7月22日	期間内で広島県内の 収録日時を調整	7月22日（水） 申込締切 7月13日	収録時間を調整
	ご指定の電話番号に電話をかけ、対応模様を録音し後日審査します。 参加料(税込)：3,300円、会員無料(1名以上は有料) 審査を行い、9月上旬に結果、審査コメントと録音音源をフィードバックします。		ご指定の電話番号に電話をかけ、対応模様を録音し後日審査します。 参加料(税込)：3,300円、会員無料 審査を行い、9月上旬に結果、審査コメントと録音音源をフィードバックします。	
広島県大会 【日本語】	10月7日(水)	中国新聞社ホール (広島市中区土橋町) 地区大会を勝ち抜いた60名程度により、 会場で応対を競います。	-	
中国・九州 大会 【英語】	-		10月7日(水)	中国新聞社7階会議室 (広島市中区土橋町) 地区大会を勝ち抜いた20名程度により、 会場で応対を競います。
全国大会 【日本語】	11月20日(金)	広島市文化交流会館 (広島市中区加古町3-3) 全国57名(広島県代表2名)により会場 で応対を競います。	-	

※ 新型コロナウイルス感染予防・参加者相互の接触を回避するため、例年実施の「集合研修」から変更し、「自己学習・遠隔研修」にて行いますので、職場、自宅等で安心して学習・参加可能です。

日本語問題に関する「よくある質問」（順次追加）については、4月上旬以降、順次、本部ホームページに掲載します。 <https://www.jtua.or.jp/>

テーマ

「“聴く力”と“察する力”で通じ合える説明を」

今年度の問題のねらい

お客様からの問い合わせを聴いている途中で、「お客様が思い違いをされている」ということに気づく場合があります。問い合わせたお客様の本当の気持ちを理解するには、話を途中で遮ったりせず、最後までお客様の話に耳を傾けることが大切です。お客様との対話を通してお客様が不満を感じているということをまず、受け止めてください。

今年度の問題では、オンラインショップでご注文いただいたお客様から、取引内容に関する問い合わせの電話を受け付けます。取引内容と自分が思っていた内容に違いがあるとのこと。実は、それはお客様の思い違いに端を発しているのですが、あなたは、お客様の話をよく聴き、電話をかけてきた趣旨を把握した上で、取引内容について、お客様の捉え方に思い違いがあることに気づいていただけるように説明をしてください。また、お客様が望んでいることに応えるために、何ができるかを考えてください。電話をかけてきた時に不満を感じていたお客様が電話を切った時には満足いただけるような応対を目指して、コンクール問題に取り組んでください。

今年度の電話対応コンクール問題へのチャレンジを通じて、お客様と円滑にコミュニケーションする力に磨きをかけるとともに、ビジネスマナー等のスキル習得に役立てていただくことを期待します。

■今年度の問題のポイント

- ①お客様の問い合わせ内容の真意を探る。
- ②お客様に正しく理解していただけるように説明する。
- ③お客様のために何ができるかを考える。

状況設定

会社名：株式会社ユーザ工芸

対応日時：2020年11月20日（金）午後2時 対応時間は、「3分以内」です。

対応者（競技者）：松田 未来（まつだ みらい）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)ユーザ工芸で帆布^{はんぷ}バッグ、帆布雑貨の製造・販売を担当している松田 未来社員です。お客様から取引内容について自分が思っていた内容と違いがあるという電話を受けます。お客様の話を聴き、状況を把握し、必要な説明を行ってください。

※英語競技は、お客様は外国人の設定としています。

（英語競技に使用する部分は朱書きとしています。）

株式会社ユーザ工芸の情報

会社所在地	広島県広島市中区基町 6-77	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	https://www.jtua.or.jp	E-mail	user@jtua.or.jp
企業理念	伝統技術の継承と新しい価値の創造	従業員数	15名
業務内容	店舗とオンラインショップによる帆布バッグ、帆布雑貨の製造・販売		

船ユーザ工芸

対象の商品を購入の方に

帆布キーホルダーをもらえなくプレゼント

キャンペーン期間：11月1日(日)～11月30日(月)

※トートバッグ201、トートバッグ202、ポストンバッグ302をご購入の方が対象です。

※キーホルダーは、対象商品のバッグとお揃いのデザイン。



トートバッグ 201
9,500円(税抜)
ベルト(オプション)500円(税抜)



リュック 402
16,000円(税抜)



トートバッグ 202
11,000円(税抜)



ショルダーバッグ 501
10,000円(税抜)



ポストンバッグ 302
25,000円(税抜)



財布 601
5,000円(税抜)

掲載商品はすべてカスタムメイドが可能

ポケットのサイズを変えたい、開口部にファスナーを付けたい、ポケット・ベルトの色を変えたいなどのご希望に応じてお選びのバッグをカスタムメイドできます。ご希望内容は、注文フォームへご記入ください。

■ キャンペーンの帆布キーホルダーについて

- ・ 11月1日(日)～11月30日(月)の期間に対象商品(トートバッグ201、トートバッグ202、ポストンバッグ302)をご注文いただいた方に帆布キーホルダーをプレゼントします。
- ・ 帆布キーホルダーは、ユーザポイント800ポイントでも交換することができます。

■ 商品の注文について

- ① 注文フォームに商品名、数量、お届け先、お届け希望日などをご記入ください。なお、お届け希望日は、ご入金日の翌営業日の翌々日以降の日にご指定ください。
- ② 注文フォームの登録確認後、確認メールをお送りします。
- ③ ご入金確認後、商品発送の手続きを行います。

【カスタムメイドをご利用の場合について】

- ① 注文フォームに商品、数量、お届け先、カスタムメイドの希望内容をご記入ください。
- ② カスタムメイドの場合は、カスタム内容により別途加工費がかかります。
- ③ 見積り明細書と出来上がりイメージをメールでお送りしますので、内容をご確認いただきお振込み願います。
- ④ ご入金確認後、約2週間で商品をお届けします。
- ⑤ 商品が出来上がり次第、メールでお知らせしますので、お届け希望日を返信ください。

■ 名入れについて

すべての商品に名入れが無料でできます。お届け希望日は、ご入金日の翌営業日の1週間後以降の日にご指定ください。

■ラッピングサービスについて

- ・すべての商品についてギフトラッピングを承ります。（無料）
- ・注文フォームのお届け先情報の備考欄に「ギフトラッピング希望」とご記入ください。

■お支払い方法

銀行振込（振込手数料は、お客様ご負担でお願いします）

■お届けについて

- ・商品は宅配便にてご指定の場所にお届けします。
- ・送料は、全国一律 500円（税込）
- ・商品代金の合計が10,000円（税抜）以上の場合は送料無料です。
- ・お届けの（お受け取り）希望時間帯
①午前中（8時～12時） ②14時～16時 ③16時～18時 ④18時～20時

■ユーザクラブについて

- ・入会費及び会費は無料です。
- ・お得な情報やキャンペーン情報などをメールマガジンでお届けします。
- ・入会特典としてユーザポイント500ポイントをプレゼントします。
- ・商品代金をご入金いただくとユーザポイント（商品代金（加工費含む）（税抜）の3%）が付与されます。
- ・ユーザポイントは、商品購入時に1ポイント1円として利用できる他、いろいろな商品と交換できます。

ユーザポイントのご利用はこちらから

ユーザクラブのご入会はこちらから

注文データ（11月20日 午後2時時点）

注文日	受付番号	氏名 ふりがな	会員	保有 ポイント	賞品	数量	商品代金 (税抜)	消費税	送料	請求金額 (税込)	備考	入金	お届け 希望日	入荷 (予定) 日
10/21 (水)	0511	矢沢 薫 やざわ かおる Jessie Martin	会員	830P	トートバッグ201 ベルト	1 1	9,500円 加工1,000円 500円	1,100円	-	12,100円		10/23 (金)	11/15 (日) 8-12時	11/6 (金)
11/5 (木)	0512	木村 光 きむら ひかる Taylor Davis	会員	940P	リュック402	1	16,000円 加工2,000円	1,800円	-	19,800円	ギフト ラッピング	11/12 (木)	未定	11/24 (火)
11/10 (火)	0513	佐藤 誠 さとう まこと Morgan Smith	-	0	ショルダーバッグ 501	1	10,000円	1,000円	-	11,000円		11/13 (金)	11/20 (金) 8-12時	11/16 (月)
11/15 (日)	0514	原田 希 はらだ のぞみ Kerry Brown	会員	650P	財布601	1	5,000円	500円	500円	6,000円	名入れ	11/18 (水)	11/26 (木) 18-20時	11/24 (火)
11/20 (金)	0515	田中 翼 たなか つばさ Jackie Arnold	-	0	トートバッグ201	1	9,500円	950円	500円	10,950円		未納	11/30 (月) 14-16時	未定

※競技の設定を簡略化するため①依頼主住所・電話番号、②お届け先は次のとおり共通とします。

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

②お届け先：依頼主住所

※商品は、入荷日に発送し最短で翌々日に届く設定です。

※ここに記載した【注文データ】は、全注文データの一部の抜粋で、競技で扱う注文データを掲載しているという設定です。

【販売情報】

■ユーザクラブの購入ポイントについて

- ・入会日の1か月前に遡り、購入時のポイントが付与できる。（お客様申請に基づき付与）
- ・お客様がホームページから入会の手続きを行うと自動的に購入ポイントが加算される。

■カスタムメイドの場合のお届け日の設定について

入荷後、お客様に連絡を取り、お届け日を設定してください。お客様のご希望により、入荷前にお届け日を設定する場合は、入荷予定日の翌々日以降に設定し、入荷遅れにより変更になる場合があることを説明してください。

〈注意事項〉

1. 競技時間は3分以内です。
2. 競技時間は、競技者の第一声から始め、終話（競技者が受話器を置いた）時点までを測定します。
3. 電話対応は、かけ手であるお客様から電話を切るのが基本ですが、時間測定の関係上、競技者から切ることとします。
4. 競技の設定を簡略化するため、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。また、サイズなどの商品情報や返品の手続き方法などの情報については、競技に使用しないので省略しています。
5. お客様は、ホームページを見ることが出来る環境です。
6. 文中の会社名、サービス内容などは、すべて架空のものです。
7. 2020年10月7日（水）に行う広島県大会（英語：中国・九州大会）、及び11月20日（金）に行う全国大会では、コンクール問題に基づいて実施しますが、次の「お客様情報（模擬対応者）例」は使用しません。

お客様情報（模擬対応者）の例

※地区大会はこのお客様情報で行います。（英語大会も同様）

(1) お客様名	佐藤 誠（さとう まこと） Morgan Smith ※男女の特定はしません
(2) お問い合わせ内容	今日、ショルダーバッグが届いたが、キャンペーンプレゼントの帆布キーホルダーが付いていなかった。
(3) お客様の気持ち	デザインが気に入ったのでショルダーバッグを購入した。キャンペーン期間に購入したので帆布キーホルダーがもらえると思っていた。ショルダーバッグとお揃いのデザインなので欲しかった
(4) 注文内容	注文日 : 11月10日（火） 受付番号 : 0513 商品・数量 : ショルダーバッグ501 1個 10,000円（税抜） 支払金額 : 11,000円（税込） お届け希望日 : 11月20日（金）8時～12時 お届け先 : 東京都千代田区東神田 2-6-9 Tel 03-5820-2071
(5) その他	ユーザクラブ未入会

日本電信電話ユーザ協会本部ホームページに、審査委員・模擬対応者向けの依頼分を掲載していますので、参考に願います。

また、問題発表以降に寄せられた競技問題に関する質問のQ&Aを順次掲載いたします。

審査基準(日本語)

以下の6項目で審査します。合計点は100点です。

審査内容	
① 最初の印象 (初期対応) 5点	第一声から本題に入るまでの印象をチェックする。 ・社名等の名乗り、挨拶、取り次ぎ方、相手もしくは用件の確認等、電話の初期対応全体
②基本対応スキル 20点	語調、語感、間、言葉遣い等、自然な話し方であるかどうかをチェックする。 ・声の大きさ、話すスピード、自然な抑揚、声の表情、声柄、間、発声、発音、歯切れのよさ、敬語、応対用語、相づち、口癖、場にあった表現の工夫等
③コミュニケーションスキル 20点	傾聴力、共感力、手際、機転、説明の仕方等コミュニケーションスキルをチェックする。 ・要点の把握、聴きとる力、訊きだす力、説明力、処理の仕方、手際の良さ等
④情報・サービスの提供 20点	確かな情報、業務知識を持って、情報やサービスをお客様へ提供できたかをチェックする。 ・情報提供力、業務知識、信頼性、企業アピール力、自然なセールストーク等
⑤最後の印象 5点	電話の最後(クロージング)、余韻効果をチェックする。 ・終わりの挨拶、名乗り、大事なことの繰り返し、受話器の扱い、切った後に残る余韻、会社へのイメージ等
⑥全体評価 30点	お客様の立場に立って、応対全体を通して満足できる応対であったかを評価する。 例えば ・親身になって応対していたか ・納得感のある説明であったか ・今後もこの会社と取り引きしたいと思うか ・「応対スキル」以外で全体として温かみのある感じの良い応対であったか

※競技時分は3分以内とし、超えた場合は15秒毎に各審査委員毎に1点減点します。

審査基準(英語)

正確性、表現力、伝達能力 に重点を置いて100点満点で審査します。

※競技時分は3分を目安としますが、超えた場合も減点はありません。

「2020年度企業電話対応コンテスト」のご案内

お申込みいただいた企業に予告なしに電話をかけ、よくある電話内容で会話を始め、その内容を録音し、後日、5人の専門家が客観的に100点満点で評価するもので、コンテストであることを意識しない普段の電話対応内容が評価対象となります。

同音
の上
また
企業
参加
審査

円で

各企業においては感染拡大防止や従業員の安全を確保する観点から、業務の自粛継続に伴う電話受付の人員削減や時間短縮、臨時休業日設定等、受付体制の規模縮小が行われており、公平な条件のもとコンテストを実施することに支障があることから、5月15日に「今年度は中止」が決定いたしました。

会長員(1名)・理事長員受員企業(3名)については、電話応対コンクール王国大会会場に1衣裳式を行います。

参加料金(1セッション(1電話番号)につき 税込) : 一般14,300円、会員11,000円

参加申込み・審査基準等 : (公財)日本電信電話ユーザ協会ホームページよりお申込みください。

<https://www.jtua.or.jp/education/contest/>

事務局	住所	電話番号	FAX番号
広島支部	〒730-0011 広島市中区基町6-77	(082) 226-2795	(082) 226-2796
広島・呉・竹原東広島・三次 福山・尾道・三原・因島地区協会			
E-mail hiro01@jtua.or.jp 広島支部ホームページ https://www.pi.jtua.or.jp/hiroshima/			