

[2023年度]

英語電話対応コンクール問題

— T H E M E —

お客様のニーズを的確に把握し、信頼を得る

今年度の問題のねらい

コロナ禍も落ち着き、水際対策も緩和され、海外から日本への移住者が徐々に増加しています。気持ちをリフレッシュしながらリモートワークなどでの運動不足を解消したいので、フィットネスクラブを探す人も少なくありません。フィットネスクラブは運動だけではなく、友達ができる出会いの場所でもあります。

色々なことを知りたくてもどこからどう聞いて良いかわからない、こんな外国のお客様からあなたはお問い合わせを受けます。フィットネスクラブの印象は、電話に出るあなたの対応で良くも悪くもなります。日本に来る前は自国で通っていても日本で利用するのは初めてで、勝手がわからず緊張されている可能性もあります。

日本人にとって当たり前のことでも、海外から来た方には知らないこともよくあります。お客様の緊張を和らげ、理解してもらえよう丁寧に説明することを心がけてください。一方的に全てを読み上げる感じではなく、「この人ならなんでも聞ける、もっと話がしたい、ここに通ってみたい」と思われるよう、フィットネスクラブの心地よさと魅力を、言葉のキャッチボールを通じて表現できるよう意識しましょう。

問題のポイント

- 1) お客様が何を求めているかを正確に聴き取る
- 2) お客様が何故質問をしているかを理解する
- 3) 情報が正確に伝わったことを確認する

状況設定

- 会 社 名 : USER FITNESS CLUB
- 応対日時 : 2023年9月15日(金) 午後3時
- 応対者(競技者) : 渡辺 司(わたなべ つかさ) 社員
- お客様(模擬応対者) : Jackie Hunter

問 題

あなたはユーザーフィットネスクラブ 受付の、**渡辺 司**社員です。
お客様からお問合せの電話を受けますので、適切な説明を行ってください。
また、お客様に満足していただける応対をめざしてください。

USER FITNESS CLUB の情報

所 在 地	札幌市中央区大通西14丁目7番地	U R L	https://www.jtua.or.jp
電 話 番 号	フリーダイヤル 0120-20-6660	E-mail	user@jtua.or.jp
コンセプト	心地良く魅力的な空間で、自分にあった運動習慣を		

USER FITNESS CLUB ホームページに掲載されている情報

心地良く魅力的な空間で、
自分にあった運動習慣をUSER
FITNESS
CLUB

入会登録はこちら

☎0120-20-6660

USER FITNESS CLUB とは

ユーザーフィットネスクラブは、札幌市にある総合スポーツクラブです。
トレーニングジムをはじめ多くの施設を兼ね備え、あなたに合ったトレーニングをご提案・実現します。
魅力的で快適な空間で、自分にあった運動習慣で、心も体も元気に！ 私たちがサポートいたします。

スタッフは全員資格取得

NSCA-CPT・NESTA PFT
いずれかを所持

パーソナルトレーナーが指導

クラブの専属トレーナーが
あなたに最適なプログラムで指導

提携病院と連携

クラブと病院との連携で
地域の健康増進をサポート

営業時間 10:00～22:00 (休館日:年末年始 12月30日～1月3日)

※駐車場・駐輪場(屋根付き)完備 ※JR札幌駅から無料送迎バスを運行しています。

❖主なサービスとプログラム

ジム	初心者から本格的なトレーニングまで、お客様のご希望コース選びをトレーナーがサポート!
	コース名:サイズダウン、肩こりスッキリ、姿勢改善、ウエイトマシン筋トレ など
スタジオ	エアロビクスやダンス、ピラティス、ヨガ、ストレッチなど、様々なプログラムを豊富にご用意!
	コース名:リズムストレッチ、冷え性改善ストレッチ、ホットヨガ、骨盤調整ヨガ、ジャスダンス など
オンラインクラス	ストレッチやヨガをご自宅で!(会員は無料)
	コース名:リラックスヨガ、瞑想タイム、フェイスストレッチ、ヨガ座学 など
身体測定& カウンセリング	会員の皆様の心と体をサポート!
	身体測定と15分程度の月1カウンセリングや、トレーニングのサポート、ちょっとしたお悩み相談など、スタッフが積極的にサポートいたします。
ダイエットサポート	運動だけでなく食事からアプローチで理想のボディメイクの実現をサポート!
	管理栄養士監修の糖質を抑えた食事プログラムを作成し、冷凍でご自宅にお届けします。

他にもスイミング・テニス・ゴルフなどのスクールをはじめ、多くのプログラムをご用意しています。
また個人やグループでのトレーニングにもお応えしますので、是非スタッフまでお問合せください。

❖施設概要

トレーニングジム(有酸素運動・筋肉トレーニングマシン・フリーウエイト)ストレッチエリア、スタジオ、プール、テニスコート、ゴルフ練習ルーム、サウナ、シャワー・温泉施設(ボディソープ・シャンプー・リンスあり)、一時預かりロッカー(無料)、エステルーム、ジム内ストレッチビデオ(無料視聴)、ラウンジ、マッサージチェア(無料)、飲み物の自販機

※有料でプライベートロッカーもあります(月額 ¥1,650)

❖会員プランと料金 全プラン共通 入会金 ¥5,000

入会特典

- 新規入会者は、¥5,000で、一か月間すべての施設や器具を使い放題!
- 二人で入会すると、二人目の入会金¥5,000が無料に!
- 満足いただけない場合は入会金を返金!(満足度保証制度)

USER FITNESS CLUB入会登録はWEBから! >>> 入会登録はこちら

スマホの方は
こちらから!



■オールタイム会員 12,000円/月

営業時間内は、全施設が何度でもご利用頂けます。

■デイトタイム会員 7,700円/月 ※デイトタイム割引:月～金での利用は6,600円/月

月～金曜日は10:00～17:00までと土曜日10:00～15:00まで、全施設が何度でもご利用頂けます。

■ナイトタイム会員 9,500円/月

月～金曜日、土・日・祝日も17:00～22:00まで、全施設が何度でもご利用頂けます。

■ホリデー会員 6,600円/月

土曜日・日曜日・祝日の営業時間内は、全施設が何度でもご利用頂けます。

※お支払いについて:クレジットカード・電子マネー・QR決済が可能です。



❖よくあるご質問

Q. 見学や体験レッスンはありますか?

A. はい、見学や無料体験レッスンがございます。事前に希望日時をご予約の上、お越しください。

Q. マシンの使い方は教えてもらえますか?

A. ジムにはトレーナーが必ずおりますので、利用方法など、お気軽にお声掛けください。

Q. どんな服装で運動すれば良いですか?

A. Tシャツ、短パンなど動きやすい服装がお勧めです。シューズは室内履用をご用意ください。
(レンタルあり:タオル・シューズ・ウェア)

Q. サウナや温泉浴場だけ使ってもいいですか?

A. はい、サウナやお風呂、ラウンジだけの利用でも歓迎いたします。他のメンバーとの交流の場としてお楽しみください。

<注意事項>

- ・お客様は、ホームページはご覧になれますが、日本語版のため電話にてお問い合わせをしてきた状況です。
- ・文中の会社名、電話番号、内容等は、すべて架空のものです。
- ・お客様(模擬応対者)の発言を聴き、この問題に記載された内容に基づき対応してください。
- ・2023年7月12日(水)の予選、9月15日(金)の本大会では、以下の3つ「お客様情報(模擬応対者)」のいずれかを使用します。

お客様情報(模擬応答者)

お客様名	Jackie Hunter ※どのパターンも、お客様名は Jackie Hunter に統一します。	
パターン①	お客様の用件	コロナ禍で外出が減り、運動不足を解消し、体重を減らしたい。肩こりを治したい。
	質問	・ストレッチやヨガのプログラムについて知りたい。 ・食事や身体測定などのカウンセリングについて知りたい。
パターン②	お客様の用件	日本に来る前は毎日ジムに通っていたので、体力を維持したい。
	質問	・トレーニングジムなどの施設と金額について聞きたい。 ・仕事帰りに行きたいが、自分のロッカーは借りられるか。
パターン③	お客様の用件	一人では続ける自信がないのでスクールなどについて知りたい。
	質問	・どうやって自分に合ったプログラムを見つけることができるか。 ・他のメンバーとレッスン以外でも交流する機会はあるか。

2023年度 英語電話対応コンクール問題

対応スクリプト

模擬応対者（お客様）	応対者（渡辺 司 社員）
2. 「・・・・・・・・・・・・・・・・」	（電話のベルが鳴る）
4. 「・・・・・・・・・・・・・・・・」	1. 「・・・・・・・・・・・・・・・・」
	3. 「・・・・・・・・・・・・・・・・」
	5. 「・・・・・・・・・・・・・・・・」
	（ 終 話 ）

<注意事項>

1. **第一声は日本語からはじめてください。**
2. 競技時間は、応対者の第一声からはじめ、応対者が受話器を置いた時点まで測定します。(3分を目安)
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。

審査基準

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。

2023年度 英語電話対応コンクール 概要

参加資格	■どなたもお申込みできます。 (注)過去に英語の電話対応コンクールで優勝された方を除きます。
予選大会	■開催日 : 7月12日(水) ■概 要 : ご指定の電話番号に電話をかけ、応対模様を録音し後日審査します。 ■申込締切 : 6月28日(水) ■参加料 : 参加料(税込)3,300円、会員無料 ■審査結果 : 8月上旬に審査結果、審査コメントと録音音源をフィードバックします。
本大会	■開催日 : 9月15日(金) ■開催場所 : 中国新聞社ホール(広島市中区土橋町) ※予選大会を勝ち抜いた20名程度により応対を競います。

◆「2023年度英語電話対応研修」<Web接続(Zoom)によるオンライン研修>のご案内

英語を使った電話対応を、色々なビジネスシーンを踏まえながらロールプレイング等で学びます。

コンクール出場をお考えの方にも役立つ研修ですので、ぜひご参加ください。

- 開催日時 : 6月22日(木) 13:30～16:30 ※申込の方に接続方法等をご案内します
- 申込方法 : 広島支部HPへ別途掲載
- 申込締切 : 6月8日(木)
- 参加料 : 参加料(税込)3,300円、会員無料

事 務 局	住 所	電 話 番 号	F A X 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・備北 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/			