

英語電話対応コンクール問題 Q&A

今年度より競技問題は日本語問題（全国統一）のものを使用しております。（一部英語用として変更している部分あり）

追加情報

注意) お客様情報 ケース 1 での“海外配達”について (追加設定)

英語問題の 4 ページ最後に記載されている「ご注文・お支払い・配送について」は、日本語問題での設定がそのまま載っており、「■配送について」は「配送料：無料／配送エリア：福岡市東区内」となっております。

ただ、英語問題のケース 1 では、海外に住んでいる両親へ配達を希望する内容となっている為、**英語問題のみ、海外配達可能**の設定とします。

このケース 1 に対応するための情報を以下の通り追加いたします。

●お届け地域：アメリカ、北アメリカ、ヨーロッパ、アジア、オセアニア

※各国・地域の提携先加盟店からお花を届ける為、その提携加盟店に言及する必要はありません

●お届け日：最短のお届けは、ご注文日より 3 日後以降

●配送料(税込)：2,000 円（各国お届け先一律料金）

質問日	Q	A
26/6/23	お客様は「フラワー・ド・ユーザーを過去に利用したことがある」との設定であるが、対応の中でリピーターであると確認ができたなら支払方法なども前回の履歴が見られる前提として対応していいのか。	■お客様は当店を過去にご利用したことがあると設定しておりますので、その設定に基づいた対応を行ってください。
26/6/22	コンクール問題「花の知識は必要ない」と問題に記載があるが、店舗のホームページ(抜粋)に掲載の花材等は確認しておく必要はあるのか。	■コンクール問題に記載のとおり「この問題は花の専門知識を競うものではありません。商品の案内にあたっては具体的な花の名前に言及することは必須ではありません。花束・アレンジメントなど、この店のホームページ(抜粋)に記載されている商品の形状などを踏まえて案内してください。」としていますので、フラワー・ド・ユーザーのホームページ(抜粋)に基づく対応を行ってください。
26/6/22	海外への配送については、「各国・地域の提携加盟店からお花を届ける」とあるが、提携店には、お客様要望等を伝え依頼するのか。また、フラワー・ド・ユーザーと同様の品添えはあるのか。	■海外(日本国外)への配送の場合は、各国・地域の提携先加盟店から花を配送いたします。この際のお客様からの要望等についても加盟店に伝え依頼します。また、加盟店においてもフラワー・ド・ユーザー同様の花材等の品添えがあります。
26/6/22	英語問題において「前日 14 時までのご注文で翌日配送可能です。」とあるが、海外(日本国外)への配送については、「最短のお届けは、ご注文日より 3 日後以降」との追加情報である。この場合、注文日から配達先に届く最短の日はいつか。	■海外(日本国外)への配送の場合は、追加情報に記載のとおり、「各国・地域の提携先加盟店からお花を届ける」としており、また、「最短のお届けは、 <u>ご注文日より 3 日後以降</u> 」としています。 例えば、 <u>ご注文日</u> が 11 月 13 日(金)の場合、最短のお届け日は、11 月 16 日(月)以降となります。

英語電話対応コンクール問題 Q&A

質問日	Q	A
26/6/19	英語問題の追加情報(上記)に「お届け日:最短のお届けは、ご注文日より3日後以降」との追加設定であるが、支払いは前日の14時までか。	■ 日本語問題「ご注文・お支払い・配送」についての記載のとおり、「<配送希望の場合>・配送の場合は、 <u>配送日前日までに</u> 、店頭(現金・カード)または銀行振込にてお願いします。」としていますので、これに基づいた対応を行ってください。
26/6/15	「お客様は以前にご利用いただいたことがある」ということは、過去の履歴があると仮定して対応をすすめてもよいか？	■ お客様は当店を過去にご利用したことがあると設定しておりますので、その設定に基づいた対応を行ってください。
	「配送の場合は配送日前日までに支払い」は海外へ配送する場合でも適用されるか？	■ 日本国外(海外)への発送の場合も適用します。
	海外への配送は日本からの配送か？日本からの配送の場合はお届けまで何日かかるか？あるいは海外にある提携の花屋さんから配送ということか？	■ 配送希望の場合は前日14時までのご注文で翌日配送可能としています。 したがって、日本国外(海外)への場合も同様となります。また、日本国外(海外)への配送の場合は海外の配送提携先のお店からの配送です。 (詳しくは上記及び広島支部ホームページに追加情報を掲載しておりますので、ご確認ください)
	お店の休みの時に受取日を指定することはあるか？	■ ありません。
	配送料：無料/福岡市東区内というのは、福岡市東区内が無料配送地域という意味か？	■ 配送料無料の配送エリアは設定のとおり福岡市東区内としています。
	支払いはカード・キャッシュは店頭払いとある。ケース①の場合、銀行振込を希望する可能性もあるか？	■ お支払いについては受取時(現金・カード)または銀行振込にてお支払いとしておりますので、設定に基づいた対応を行ってください。
26/6/8	問題には、配達に関する記述が、「福岡市東区内」のみ配送料無料となっている。 Case1では、設定の無い海外配送の内容がお客様情報になっている為、どのように対応したらよいか？	■ お客様情報設定のCase1では、両親は海外(日本国外)に住んでおり、予算は税込・配送料(2,000円)込みで7,500円としています。 このため、新たに海外への配達に関わる設定を追記し、上記及び広島支部ホームページに掲載しましたので、ご確認ください。
	英語問題の審査については、全て日本語と同じ設定に基づき審査するのか？	■ 公開している英語問題と、上記追加情報に基づいた対応内容を審査します。 なお、審査基準は広島支部ホームページで公開しています。

英語電話対応コンクール問題 Q&A

質問日	Q	A
26/5/8	英語電話対応コンクールでのポイント・注意点について知りたい	■ 問題に記載の Points および、The Setting～Notes を参照願います
26/5/7	生花店の設定ですが、花の名前について英語名称を熟知しておく必要はあるか？	■ (問題の Notes を参照) この問題は花の専門知識を競うものではありませんが、問題の P.3-4 のお店の HP 抜粋に載っている花については、英語名称を確認しておいてください。