

2019年度 電話対応コンクールに関するQ&A

| 区分 | | 質問内容 | 回答 | |
|----|-------|-----------------------|---|---|
| 1 | 4月19日 | チャレンジセミナー (選手コース) | ・日常業務で電話対応をする場合は、机の上にカレンダーやメモ用紙などを準備していますが、競技中持ち込むことは可能でしょうか。 | ・録音審査は、資料の持ち込みは構いませんが、会場審査においては、資料等の持ち込みはできません。競技席には、「コンクール問題」「鉛筆」「メモ用紙」を用意します。 |
| 2 | | | ・留守電話への録音ですが、全国大会では、一度電話を切り、再度、電話をかけ、模擬対応者が「メッセージをどうぞ」と言う流れと伺いましたが、録音審査（札幌地区）では、どのような競技方法でしょうか。 | ・録音審査では、電話を切ることなく、そのままの通話状態で模擬対応者から「メッセージをどうぞ」と言いますので、その後メッセージを録音願います。 |
| 3 | | | ・最初のお客様との対応時間が2分40秒で、その後の留守電話の秒数は、30秒でしょうか若しくは20秒でしょうか。 | ・競技時間は、留守番電話への録音時間を合わせて3分以内です。また、留守電話の録音時間が30秒を超えた時点で通話は切断され競技が終了となります。ご質問のケースについては、留守番電話の録音時間が30秒ですと3分を超えますので減点となります。録音時間が20秒ですと3分以内ですので減点にはなりません。 |
| | | | ・「案件一覧」に記載された黄色部分以外は競技者によって変わるとのことですが、変わる部分はいつ競技者にわかりますか。 | ・セミナーでは大会当日と回答しましたが、訂正致します。「案件一覧」の白部分についての「お問合せ内容」が変わりますので「案件一覧」が変わるものではありません。 |
| 4 | 4月19日 | チャレンジセミナー (指導者コース) | ・最初のお客様との電話対応が、2分50秒の場合、その後の留守番電話の録音時間は、30秒と考えていいでしょうか。 | ・留守番電話の録音時間は、30秒録音できます。（30秒を超えた時点で通話は切断され競技は終了となります）ご質問のケースについては、競技時間3分を超えますので減点となります。 |
| 5 | | | ・最初の電話後、留守番電話に録音する際に、そのままの流れで模擬対応者が「メッセージをどうぞ」と言って頂けるのでしょうか。 | ・録音審査では、電話を切ることなく、そのままの通話状態で模擬対応者から「メッセージをどうぞ」と言いますので、その後メッセージを録音願います。 |
| 6 | | | ・コンクールのルール上、競技者と模擬対応者のどちらが先に切るのでしょうか。 | ・かけ手から切るのが基本ですが、競技の運営上、競技者から切るにより終話となります。 |
| 7 | | | ・コンクール問題の案件一覧は、会場審査の競技席に用意されるのでしょうか。 ・案件一覧の白い部分の情報に変更になるのでしょうか。 | ・競技席には、「コンクール問題」を用意します。 ・変更事項は、お客様情報（模擬対応者）の例にある、案件一覧に記載した作成枚数、日程等の「案件内容」に関する「お問い合わせ内容」が変わります。 |
| 8 | 5月14日 | 事前研修 | ・「2019年度 電話対応コンクール模擬対応者の方へ」記載されている4. 模擬対応例の（3）「その内容はメールに書いていますか」という問合せはビジネス用語ではどのような聞き方をしたら良いですか。 | ・この場でお伝えしたら、コンテストで皆同じ聞き方になりますので、どのように聞けばいいのかは、ご自分で考えてください。 |
| 9 | | | ・例えば、連絡してほしい時間を6時といわれた場合の復唱方法を教えてください。 | ・一般的にはお客様に合わせます。ただ、時間によっては確認が必要なケースはあります（例：18時、午後6時）。 |
| 10 | | | ・中野さんの業務を教えてください。 | ・営業です。 |
| 11 | | | ・会場審査では、競技席にメモはありますか。 | ・競技席には、「コンクール問題」「鉛筆」「メモ用紙」を用意します。 |
| 12 | | | ・土、日の休みに連絡ほしいと言われたら、どのように対応すれば良いでしょうか | ・模擬対応者が、休みに連絡ほしいと要望するかどうかはわかりませんが、問題に設定されていない内容について、どのように対応しても、評価の対象になりません。 |

2019年度 電話対応コンクールに関するQ&A

| 区分 | | 質問内容 | 回答 |
|----|---------------|--|---|
| 13 | 5月14日 事前研修 | ・いったん切って留守番電話にかけなおす際の数秒の間は競技時間に含まれますか。 | ・「メッセージをどうぞ」を含め競技時間に含みます。なお、「メッセージをどうぞ」は、競技者全員同じ速さで対応することとし、留守番電話30秒の録音時間には含みません。 |
| 14 | | ・案件一覧のどの部分が 競技者によって変わりますか。 | ・案件一覧の白部分について、お客様情報（模擬応対者）の例にある、案件一覧に記載した作成枚数、日程等の「案件内容」に関する「お問い合わせ内容」が変わります。 |
| 15 | | ・コンクール問題「営業部担当座席のレイアウト及び午後2時現在の状況」の〈注意事項〉「4.不在の担当者は、お客様の電話番号を知っています」とありますが、お客様に連絡先の電話番号を確認するべきでしょうか？ | ・一般的に聞くのかどうか、優先順位を考えてください。 |
| 16 | | ・競技時間が余った場合の評価はどうなりますか。 | ・減点にはなりませんが、時間を余しすぎて十分な対応ができたかどうかの評価に反映します。 |
| 17 | | ・中野さんのメールは、他の社員は見れますか。 | ・状況については、問題に記載されてされているとおりです。問題にない情報やサービスを付加した場合、その内容は評価の対象になりません。 |