

## 2020年度 電話対応コンクールに関するQ&A

2020.5.21

区分		質問内容	回答
1	4/22	チャレンジセミナー 原田希さまの注文「財布601」のユーザポイント150Pは、これから650Pに加算されるのか、それとも入金時11/18ですでに加算されていますか。	・入金時11/18で、すでに加算されています。
2	4/22	チャレンジセミナー 田中翼さまについて、11/20時点で「名入れ」希望があった場合、11/20中に入金してもらっても、11/30到着は無理という理解でよいでしょうか。	・11/23は祝日ですが、ユーザ工芸の営業時間は月～金と記載され、祝日がお休みと記載がないため、営業日となり、11/30以降のお届けが可能です。11/23（祝日）が営業日であることを本部HP「よくある質問」に掲載します。
3	4/22	チャレンジセミナー ユーザクラブ入会ポイントの付与は、入会当日即日付与という理解でよいでしょうか。	・そのとおりです。問題の【販売情報】に記載されていますように、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ます。
4	4/22	チャレンジセミナー 入荷予定日は、オンライン上で開示されていないという理解でよいでしょうか。	・問題には、オンラインでの開示についての記載はありません。
5	4/22	チャレンジセミナー 注文データのお届け希望日は、すべてのお客様がオンラインで入力したデータでしょうか。（木村さまは未入力だったという認識でしょうか）	・木村様の場合は、カスタムメイドのため、お届け希望日については、問題の「■商品の注文について」に次のように記載しています。「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。」
6	4/22	チャレンジセミナー 今回の問題は5名のお客様が用意されていて、そのうち「どのお客様からのお電話なのか？」「どんな案件のお電話なのか？」が分からないという事でよろしいでしょうか。	・そのとおりです。但し、各地区大会によっては運用は変わりますので各地区協会へご確認願います。
7	4/22	チャレンジセミナー お客様が思い違いをされている内容は、代替案で100%希望が叶う内容なのでしょうか。	・思う違いの内容はお客様によって区々ですが、北海道支部では「何らかの方法によって解決策がある」設定にします。
8	4/22	チャレンジセミナー クロージングにお客様のセリフがないため、お客様が「検討します」と言ってくれるのか、お客様が「その内容で手続きをお願いします」と言ってくれるのか、どちらの流れになるのか。	・3分間で、お客様が満足いただけるような対応（不満の解消）を目指して対応して下さい。解決策の内容によって、「検討します」とか「その内容で手続きをお願いします」とか、言い方が変わってきます。競技者が受話器を置くタイミングがわからないと言うご質問であれば、北海道支部では「わかりました、……」と言ったタイミングと考えて下さい。
9	4/22	チャレンジセミナー （例）注文済だが、入会前のお客様から予算オーバーの相談を受けて、ユーザクラブに入会特典のポイントでの支払いを提案しても減点にならないでしょうか。	・お客様が満足いただけるような対応（解決）であれば、減点の対象にはなりません。

\* NO6～NO9については、北海道大会の運用ですので、各地区大会によっては運用は変わります。

## 2020年度 電話対応コンクールに関するQ&A

2020.5.21

区分		質問内容	回答	
10	4/22	チャレンジセミナー	ラッピングサービスは希望なされた場合、通常通りの日数で（入荷日に発送し最短で翌々日に届く）ご案内してよいのでしょうか。	そのとおりです。ラッピングサービスの有無に関わらず、入荷日に発送し最短で翌々日に届くという設定です。
11	4/22	チャレンジセミナー	ユーザクラブの購入ポイントについて、入会日の1か月前にさかのぼり、購入時のポイントが付与できるとありますが、「お客さま申請に基づき付与」とは具体的にどういったことでしょうか。	「申請」はあくまでお客様が申し出ることですので、あらかじめ手続き方法を用意しているものではありません。
12	4/22	チャレンジセミナー	キャンペーン対象商品が3商品ありますが、何故この3商品なのか、なりきるとなるとその部分まで理解しておかないといけないと思います。詳細の設定はないですが、自分でこの3商品にした理由を考えてもよいのでしょうか。	応対コンクールの競技は、問題で設定された内容に基づき行っていただきます。お客様が理解しやすく、満足していただける応対を目指してトレーニングしていただきたいと考えていますが、その一文が書かれていないからといって設定を変えて過剰なサービスや情報を提供するという応対は論外です。参加選手には問題に記載された設定の中で、お客様に満足いただける応対を目指して競技を行っていただきます。
13	4/22	チャレンジセミナー	カスタムメイドの種類別金額（ファスナーを付ける場合は〇〇円等）が載っていないので、何をカスタム注文して下さっているかわからない状況なのですが、商品を交換するなどの場合、質問したら模擬応対者の方は何を交えたか答えていただけるような設定なのでしょうか？	競技は、コンクール問題に基づき実施します。 また、コンクール問題の＜注意事項＞に下記のとおり記載があります。 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。