

2020年度電話対応コンクール問題

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。問い合わせしてき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いうことです。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対応を目指して、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。

▶ 株式会社ユーザ工芸の情報

会社所在地	〒730-0011 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		

御ユーザ工芸

対象の商品を購入の方に

帆布キーホルダーをもらってプレゼント

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をご指定ください。
- 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週間後以降の日をご指定ください。

■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	商品	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	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	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	-	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	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	-	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11月20日（金）に行う電話対応コンクール全国大会では、コンクール問題に基づいて実施しますが「お客様情報例（模擬対応者）」は使用しません。

※模擬対応者の方へ及び審査委員の方への文書は、協会ホームページに掲載しています。

▶ お客様情報例（模擬対応者）

(1) お客様名	佐藤 誠（さとう まこと）
(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

競技の解説と注意事項

1. 電話対応コンクールは、各企業の社員の電話対応と対応技能のレベルアップを通じて、顧客満足経営の推進を図るための人材育成を目的として毎年実施しています。参加者は、毎年設定される競技問題に取り組み、電話対応サービスの技能を競い合います。
2. 今年の電話対応コンクールは、各地区大会に 225 名の参加をいただき開催しました。新型コロナウイルス感染症の影響から、日常の業務や生活に大きな変化を求められる中、参加選手、選手を送り出していただいた企業の皆様には厚く御礼申し上げます。本北海道大会には地区大会で選ばれた 53 名が出場します。なお、広島にて行われる予定だった全国大会（11 月 20 日）もリモート方式での開催となります。
3. 競技方法
 - (1) コンクール問題のお客様情報は複数設定し、ランダムに出題します。
 - (2) 競技者は、会場には集まらず、会社等からコンクール問題に基づき模擬対応者と電話対応を行います。
 - (3) 競技者の競技順は 10 月 8 日(木)の抽選会で決定するとともに、競技者氏名は、審査委員には通知しません。
 - (4) 競技に入る前に模擬対応者から電話し、氏名・競技番号の確認と、ベルの音が聞こえるかの確認を行います。
 - (5) 模擬対応者の「では始めます」の後、ベルが 1 回鳴るので「私は○番です」と告げます。電話は切らないで下さい。
 - (6) その後、ベルが 2 回鳴ったら本番になります。ユーザ工芸の松田未来社員として、競技を開始して下さい。
 - (7) 競技者は、模擬対応者との対応を終えた後、競技者から受話器を置いて下さい。
 - (8) 競技時間は、「3 分以内」です。
 - (9) 競技時間は、競技者の第一声から、競技者が終話した（競技者が受話器を置いた）時点までを測定します。
 - (10) 3 分を超えた場合は、15 秒毎に審査委員 1 名につき 1 点を減点します。
(例 審査委員 5 名、競技時間 3 分 18 秒の場合 2 点×5 名=10 点の減点)
 - (11) 競技中の競技者席には、コンクール問題、競技手順書、鉛筆・メモ用紙、カレンダー（10 月・11 月）の持込みは可能です。競技中にメモを取ることは構いませんが、競技前にメモした資料等の持込みはできません。
4. 審査項目
以下の 6 項目で審査します。合計点は、100 点です。
 - (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、切断後に残る余韻、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、対応全体を通して満足できる対応であったかを評価する。
例えば
・親身になって対応していたか
・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
・「対応スキル」以外で、全体として温かみのある感じの良い対応であったか

5. 順位の決定

5 名の審査委員の評価点数から（各自の持点 100 点）、「3. 競技方法（10）」の時間超過による減点数を差し引いた点数の合計により順位を決定します。

なお、同点者が生じたときは、審査委員の最高点と最低点の差の少ないものを上位とし、それでも差のないときは、審査委員の協議により順位を決定します。

6. 表彰等

(1) 優勝（1名）

- ① 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会北海道支部長賞
- ② 一般社団法人 北海道商工会議所連合会会頭賞
- ③ 東日本電信電話株式会社 北海道事業部長賞
- ④ 株式会社 N T T ドコモ 北海道支社長賞

(2) 準優勝（1名）

- ① 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会北海道支部長賞
- ② 東日本電信電話株式会社 北海道事業部長賞

(3) 優秀賞（8名）

- ① 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会北海道支部長賞
- ② 東日本電信電話株式会社 北海道事業部長賞

(4) 敢闘賞（10名）

- ① 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会北海道支部長賞

優勝者・準優勝者の 2 名は 11 月 20 日（金）に行われる全国大会へ北海道代表としてリモートで参加します。

7. 全国研鑽研修

例年実施している全国研鑽研修は、全国大会がリモート開催のため中止と致します。

8. 企業の皆様へのお願い

・会場にお集まり頂き選手を応援していただくことが出来ないため 10/12（月）12 時から全選手の競技音源を YouTube で配信させていただきます。

・また、表彰式も 17:00 頃から行いますので、選手と一緒に Zoom で参加いただきますようお願い致します。

・表彰式の Zoom 映像は YouTube でライブ配信させていただきますので、会員の皆様にも一緒にお祝いしていただければと存じます。

最後に競技にあたっては、3.競技方法（11）の内容を遵守頂くようお願い致します。

過去10年間の北海道大会 上位入賞者

平成22（2010）年度

優勝	大瀧 友美	札幌	(株)オークローンマーケティング
準優勝	山崎 織江	札幌	エヌ・ティ・ティ北海道テレマート(株)
優秀賞	高橋 明寿香	札幌	エヌ・ティ・ティ北海道テレマート(株)
優秀賞	伊藤 彩花	札幌	ドコモサービス北海道(株)
優秀賞	吉成 洵	札幌	(株)オークローンマーケティング

平成27（2015）年度

優勝	安藤 有樹子	札幌	エヌ・ティ・ティ北海道テレマート(株)
準優勝	藤原 とも美	札幌	キヤノンカスタマーサポート(株)
優秀賞	阿部 礼子	札幌	エヌ・ティ・ティ北海道テレマート(株)
優秀賞	吉田 諭	札幌	エヌ・ティ・ティ北海道テレマート(株)
優秀賞	花 幸子	札幌	エヌ・ティ・ティ北海道テレマート(株)

平成23（2011）年度

優勝	安藤 有樹子	札幌	エヌ・ティ・ティ北海道テレマート(株)
準優勝	諸橋 美幸	札幌	(株)オークローンマーケティング
優秀賞	大沼 真之	札幌	キヤノンカスタマーサポート(株)
優秀賞	川島 孝枝	札幌	N T T 東日本-北海道 1 1 3 センタ
優秀賞	守屋 愛梨	札幌	野村證券(株)

平成28（2016）年度

優勝	井ノ下 佳子	札幌	キヤノンカスタマーサポート(株)
準優勝	高橋 明寿香	札幌	N T T ソルコ&北海道テレマート(株)
優秀賞	石塚 香	札幌	N T T ソルコ&北海道テレマート(株)
優秀賞	其田 沙織	札幌	野村證券(株)
優秀賞	福岡 里菜	千歳恵庭	(一財)日本食品分析センター千歳研究所

平成24（2012）年度

優勝	大沼 真之	札幌	キヤノンカスタマーサポート(株)
準優勝	玉井 美華	札幌	エヌ・ティ・ティ北海道テレマート(株)
優秀賞	田村 彩花	札幌	N T T ファイナル(株)ドコモ北海道料金センター
優秀賞	星山 さやか	札幌	(株)オークローンマーケティング 札幌センター
優秀賞	阿部 由梨	札幌	ドコモサービス北海道(株)

平成29（2017）年度

優勝	高田 祥平	札幌	N T T ソルコ&北海道テレマート(株)
準優勝	石丸 幸恵	札幌	N T T ソルコ&北海道テレマート(株)
優秀賞	森田 ゆかり	札幌	(株)エヌ・ティ・ティエムイー
優秀賞	中川 忍	札幌	(株)エヌ・ティ・ティエムイー
優秀賞	佐藤 香織	札幌	三井住友海上火災保険(株)

平成25（2013）年度

優勝	玉井 美華	札幌	エヌ・ティ・ティ北海道テレマート(株)
準優勝	安藤 有樹子	札幌	エヌ・ティ・ティ北海道テレマート(株)
優秀賞	藤原 とも美	札幌	キヤノンカスタマーサポート(株)
優秀賞	高橋 明寿香	札幌	エヌ・ティ・ティ北海道テレマート(株)
優秀賞	澤山 和恵	十勝	(株)柳月

平成30（2018）年度

優勝	石丸 幸恵	札幌	(株)N T T ネットシア
準優勝	高田 祥平	札幌	(株)N T T ネットシア
優秀賞	浅井 智菜美	札幌	三井住友海上あいおい生命保険(株)
優秀賞	鈴木 ひろみ	札幌	(株)N T T ネットシア
優秀賞	安田 彩子	十勝	キヤノンカスタマーサポート(株)

平成26（2014）年度

優勝	玉井 美華	札幌	エヌ・ティ・ティ北海道テレマート(株)
準優勝	大瀧 友美	札幌	(株)オークローンマーケティング
優秀賞	長谷川 愛	札幌	(株)エヌ・ティ・ティエムイー
優秀賞	花 幸子	札幌	エヌ・ティ・ティ北海道テレマート(株)
優秀賞	佐藤 利昭	札幌	シャープ(株)

令和元（2019）年度

優勝	古泉 優奈	札幌	(株)NTT東日本-南関東 TSC北海道第一フロント
準優勝	田村 彩花	札幌	アートコーポレーション(株)
優秀賞	小野寺 里沙子	札幌	S O M P O コミュニケーションズ(株)
優秀賞	岡邊 貴子	札幌	アニコム損害保険(株)
優秀賞	伊藤 澄人	札幌	S O M P O コミュニケーションズ(株)

● 大会運営スタッフ

模擬応対者 フリーアナウンサー

模擬応対者 元NHKキャスター

模擬応対者 マナー講師

配信オペレーション キャリアバンク 株式会社

録音オペレーション

録音オペレーション

録音オペレーション

藤原 佐智

村上 陽子

岩崎 由紀子

阿部 俊文

瀬川 智代

佐藤 恭吏

貝田 美香

【大会運営事務局】 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

責任者 北海道支部 専務理事

総括 北海道支部 事務局長

総括 札幌・千歳地区協会 事務局長

林 浩雄

登坂 真之

戸来 隆幸

北海道大会の運営をリモートで行ったことで、
これまでとは違う大会になり、
皆様にはご迷惑をおかけしたかと存じますが、
初めてのリモート大会であったことも鑑み
ご容赦いただければと存じます。

未だ終息の見えない新型コロナウイルス感染症ですが、
皆様が健康・安全で2021年の電話対応コンクールへ
チャレンジしていただくようお願いして、
大会の結びとします。



大会運営事務局より