

# 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	<a href="https://www.jtua.or.jp">https://www.jtua.or.jp</a>	E-mail	<a href="mailto:user@jtua.or.jp">user@jtua.or.jp</a>
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		

▶ (株)ユーザ工芸のホームページに掲載されている情報 (11月20日 午後2時時点)

(株)ユーザ工芸

対象の商品を購入の方に

**帆布キーホルダー**をもれなくプレゼント

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。
- ・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	830 P	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	940 P	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。

※ 熊本県大会では、下記「お客様情報（模擬対応者）」を使用します。

※ 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