

# 2023年度電話対応コンクール問題

## テーマ

# 「寄り添う気持ちで、届ける安心と満足」

## 今年度の問題のねらい

さまざまな買い物インターネットやSNSを利用して行われています。ホームページ上に掲載された情報を確認しながら手軽に買い物ができることから多くの方が利用しています。その一方で、なんらかの理由で取引がスムーズに進まない場合があります。このような時に電話でのサポートによってお客様に喜んでいただけるケースが多くあります。

今年の問題では、あなたは、食事の宅配サービスを提供している会社の営業担当になっていただきます。ご注文の受付、お問い合わせ対応、ご注文内容の確認、商品発送などを行います。

ホームページで受け付けたお申込みフォームに、お客様に確認しなければわからない内容が書かれていましたので電話をかけて内容を確認してください。例年の問題とは異なりお客様へ電話をかける設定です。以前は個人宅に電話すると「はい〇〇です」と名乗るのが一般的でしたが、近頃では自分の名前を言わずに「はい」とか「もしもし」と出るケースが多くなっています。お客様が安心して話をしてくださるにはどのようにすればよいでしょうか。

また、この会話を通じて得た情報に基づき、お客様に適した商品を紹介してください。

自然な言葉のキャッチボールを通じて「お客様に満足いただける対応」を目指して、トレーニングをして競技に臨んでください。

今年度の電話対応コンクール問題を日常の電話対応力向上にお役立ていただけることを期待しています。

## ■今年度の問題のポイント

- ①電話をかけた目的を説明する
- ②お客様のニーズを把握する
- ③ニーズに適した商品を紹介する

## 状況設定

会社名：ユーザー食品サービス株式会社

対応日時：2023年10月20日（金）午前10時

対応者（競技者）：山下 薫（やました かおる）社員

お客様（模擬対応者）：注文をしたお客様 北見 晶（きたみ あきら）

※対応者、お客様ともに男女は特定しておりません

## ▶ ユーザー食品サービス株式会社の情報

会社所在地	北海道札幌市中央区大通西14丁目7番地	営業時間	午前9時～午後5時（月曜日～金曜日）
電話番号	フリーダイヤル 0120-20-6660（札幌市内限定のフリーダイヤル） 受付時間 午前9時～午後5時（月曜日～金曜日）		
URL	https://www.jtua.or.jp	E-mail	user@jtua.or.jp
企業理念	食を通じてまごころを届ける	従業員	25名
業務内容	食事の宅配	営業エリア	札幌市内

## 問題

あなたは、ユーザー食品サービス(株)で営業を担当している山下 薫 社員です。ホームページのお申込みフォームで受け付けた注文の中に、備考欄に「食事制限があります」と書かれた注文がありました。この記述と注文商品との関連がわからないため、お客様に電話をして内容を確認してください。また、お客様から聞いた情報に基づき、適した商品の紹介を行ってください。



# ユーザー食品サービス株式会社

☎ 0120-20-6660

受付時間：午前9時～午後5時（月～金）

ホーム

商品・料金

注文方法

お申込みフォーム

企業情報



## ユーザー食品サービスの 美味しいお食事の宅配



7食分のおかず（主菜：1品、副菜：4品）をまとめて冷凍でお届けします。  
お肉、魚、野菜など毎日食べても飽きないさまざまなメニューを揃えた、見て美味しい、食べても美味しいお食事です。  
管理栄養士が栄養成分を計算して美味しいメニューを作っています。

商品	特長	金額（税込）
総合栄養バランス食	カロリー、塩分、糖質を抑えたい方におすすめです。うす味でやわらかめに作られています。 〈1食あたりの栄養成分の目安〉 カロリー：240kcal以下、塩分：2.0g以下、糖質：10g以下	7食セット 4,400円
低カロリー食	さまざまな食材を使って240kcalでも美味しく食べ応えがあります。 〈1食あたりの栄養成分の目安〉 カロリー：240kcal以下、塩分：2.5g以下、糖質：15g以下	7食セット 3,850円
減塩食	出し汁や素材の味を活かすことで塩分2.0gでも美味しく味わい深い商品です。 〈1食あたりの栄養成分の目安〉 カロリー：300kcal以下、塩分：2.0g以下、糖質：15g以下	7食セット 3,850円
低糖質食	調理方法を工夫し糖質10gでもボリューム感たっぷりです。 〈1食あたりの栄養成分の目安〉 カロリー：300kcal以下、塩分：2.5g以下、糖質：10g以下	7食セット 3,850円
2つの成分バランス食 （カロリー、糖質）	材料にこだわり、調理方法を工夫しカロリー240kcal、糖質10gでも美味しく楽しんでいただけます。 〈1食あたりの栄養成分の目安〉 カロリー：240kcal以下、塩分：2.5g以下、糖質：10g以下	7食セット 3,850円
やわらか食	見た目も通常の食事と変わりませんので噛む力が弱い方にも美味しく楽しんでいただけます。 〈1食あたりの栄養成分の目安〉 カロリー：300kcal以下、塩分：2.5g以下、糖質：15g以下	7食セット 3,850円

※上記の商品にはご飯は含まれていません。

### ■オプション

初めてご利用の方はプラス550円（税込）で次の中から1つをご利用いただけます。

※オプションメニュー単品でのご利用はできません

商品	特長	金額（税込）
味噌汁 ※フリーズドライ	野菜がたっぷり入った7種類のお味噌汁です。 ※塩分を抑えたい方にはおすすめしません。	7食セット 1,100円
デザート	洋菓子、和菓子など5種類のデザートです。 ※糖質、カロリーを抑えたい方にはおすすめしません。	5食セット 1,100円
玄米ご飯	生産地と栽培方法にこだわった玄米を使用し、食べやすく、ふっくら炊き上げました。 ※すべてのお客様におすすめできます。	5食セット 1,100円

※取り扱い商品の一部を掲載しています。



ホーム

商品・料金

注文方法

お申込みフォーム

企業情報

## 1. お申込み方法

お電話またはホームページのお申込みフォームからお申込みください。

## 2. お届け

宅配便（冷凍）でお届けします。送料は550円（税込）

初回申込みの場合は注文数にかかわらず無料

### 【お届け日】

お支払方法がクレジットカード決済、代金引換の場合はお申込日の翌営業日に、

銀行振込の場合は営業日の午前9時時点での入金確認分を同日に発送します。

配送希望日は、発送日の翌々日以降の日をご指定ください。

### ■クレジットカード決済、代金引換の場合

申込日	申込日の翌営業日 A	Aの翌日	Aの二日後
	発送日		配送可能日

### ■銀行振込の場合

申込日	午前9時時点での 入金確認分 A	Aの翌日	Aの二日後
	発送日		配送可能日

### 【お届け時間】

①午前中 ②午後2時～4時 ③午後4時～6時 ④午後6時～8時

### 【不在時の扱い】

宅配業者を利用するので再配達是不在票に書かれた電話番号にご連絡をお願いいたします。

## 3. お支払方法

銀行振込（先払い）、クレジットカード決済、代金引換（代引き手数料330円（税込））

## 4. 保存方法

冷凍で保存してください。

※味噌汁は、フリーズドライでお届けしますので常温で保存してください。

## 5. 賞味期限

容器に「賞味期限」を表記しています。

## 6. お召し上がり方

容器のまま電子レンジで温めてください。お召し上がり方法は、容器に記載しています。

## 7. 容器について

容器はご家庭のプラごみとして、お住まいの自治体の分別ルールにより、分別・回収・リサイクルにご協力をお願いいたします。

## ▶ お申込みフォームに書かれた内容

お申込日	2023年10月19日（木）		
お申込者	北見 晶		
住所・電話番号	札幌市千代田区東神田2-6-9    Tel：011-281-6295		
商品名	総合栄養バランス食	数量	1個（7食セット）
金額	4,400円（税込）	支払方法	代金引換
配送希望日	2023年10月25日（水） ①午前中	お届け先	お申込者の住所と同じ
備考欄	食事制限があります		

※初回注文であることを確認済み

## ▶ お客様情報（模擬対応者用）の例

お客様名	北見 晶（きたみ あきら）
注文理由	仕事が忙しく外食が多い。偏食になりがちだったため、栄養バランスを考えた食事を利用しようと思って初めて注文した。
食事制限の内容	塩分量を抑えること以外に特に食事制限はない。

〈注意事項〉

1. 競技時間は3分以内です。
2. 競技時間は、模擬対応者の第一声から始め、終話（競技者が受話器を置いた時点）までを計測します。
3. お客様の発言を聴き、この問題に記載された内容に基づき対応してください。
4. お客様は、対応時にホームページを見ることができない設定です。
5. 本文中の会社名、サービス内容などは、すべて架空のものです。
6. 問題に記載された情報の内、お客様情報の「注文理由」、「食事制限の内容」は、各大会でそれぞれ設定します。

## ▶ 対応スクリプト

模擬対応者（お客様：北見 晶）	競技者（山下 薫 社員）
	（電話をかける）
1 「はい」	2 「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
3 「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」	4 「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
5 「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」	6 「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
7 「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」	8 「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
	（終 話）