

# 2024年度電話対応コンクール問題

## テーマ

# 伝えて、聴いて、つむぐ信頼

## 今年度の問題のねらい

個人のお客様だけでなく、企業でもインターネットを通じて必要な物品を購入しています。ただし、企業での購入の際には見積書が求められるなど、個人で購入する時とは異なるプロセスが必要な場合があります。特に初めて利用されるお客様からは不明な点についてメールや電話で問い合わせを受けることもあります。そのような問い合わせに対して質問の回答だけに留めるのではなく、お客様の意向に沿う提案を行うことで、お客様に安心していただき、さらに信頼感をお届けできます。

今年の問題では、あなたにインターネットを通じてカタログギフトを販売している会社の営業担当になっていただきます。業務としては、問い合わせ対応、注文の受付、注文内容の確認などを行っています。

ホームページでカタログギフトの申し込みを検討されているお客様からサイト上では確認・対応方法が分からない事柄について電話での問い合わせを受けたところです。その方法をお伝えするとともに、それだけではなく、この機会を捉えて、お客様の意向に沿う提案も行ってください。

自然な言葉のキャッチボールを通じて「お客様に信頼いただける対応」を目指して、トレーニングを行い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ください。

### ■今年度の問題のポイント

- ①お客様からの問い合わせに分かりやすく答える
- ②お客様の利用用途を訊きだす
- ③お客様の意向に沿う提案をする

## 状況設定

会社名：ユーザーカタログ販売株式会社

対応日時：2024年11月15日（金）午前10時

対応者（競技者）：坂本 芳美（さかもと よしみ）社員

お客様（模擬対応者）：問い合わせの電話をかけてきたお客様

※対応者、お客様ともに男女は特定しておりません

## ▶ ユーザーカタログ販売株式会社の情報

会社所在地	高知県高知市帯屋町2-5-11	営業時間	午前9時～午後5時 (月曜日～金曜日) [ネット注文については24時間・365日受け付けています]
電話番号	フリーダイヤル 0120-20-6660 受付時間 午前9時～午後5時 (月曜日～金曜日)	E-mail	user@jtua.or.jp
ホームページ	<a href="https://www.jtua.or.jp">https://www.jtua.or.jp</a>	従業員	150名
業務内容	カタログギフトの販売	企業理念	お客様のおもてなしの心をつなぎます

## 問題

あなたは、ユーザーカタログ販売（株）で営業を担当している坂本芳美社員です。ホームページ（以下、HP）からの申し込みを検討されているお客様から、「カタログギフトの購入を検討していて、見積書が欲しいがどうすればよいか」という問い合わせを受けました。お客様からの問い合わせに答えるとともに、お客様がどのような用途でどんなカタログギフトを購入される予定なのかを訊きだし、お客様の意向に沿う提案を行ってください。

### <注意事項>

- お客様はHPを見ながら電話をかけています。
- 見積書はHP上で作成することができます。その方法については以下の通りです。
  - 商品（カタログギフト）を選択する。（HP上で購入希望のカタログギフトの画像をクリックする。）
  - ①の後に購入画面に移るので、そこで「購入する」をクリックして次の画面に進む。
  - ②の後の画面の右側上部に現れる「見積書を作成する」をクリックする。（この段階では「会員IDの入力」や「会員登録」の必要はありません。）
  - ③の後の画面において、お客様名・ご注文冊数を入力し「見積書を作成する」をクリックする。
  - ④の後に、見積書がPDFとして作成されます。
- お客様の利用用途によっては、1つだけでなく複数のシリーズのカタログギフトを組み合わせた提案も可能です。
- お客様はこの段階では検討中ですが、再度HPでカタログギフトの内容を確認した上で社内で検討し購入することになっているため、この対応の中でカタログギフトの種類を決定させる必要はありません。
- その他（競技について）
  - 競技時間は3分以内です。
  - 競技者の第一声から始め、終話（通話を終了した時点）までを計測します。
  - 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。
  - 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。
  - お客様情報は各大会でそれぞれ設定します。

## ▶ お客様情報の例

お客様名	中岡 忍（なかおか しのぶ）
お客様の会社名	テレコム商事株式会社
カタログギフトの贈呈用途	勤続15年の社員へ毎年、感謝状とともに3万円相当の品物を会社から贈呈していたが、品物の選択の幅が広がるカタログギフトの贈呈を今年度は考えている。

## ▶ 対応スクリプト

模擬対応者（お客様）	競技者（坂本 芳美 社員）
	（電話のベルが鳴る）
2 「カタログギフトの購入を検討していて、見積書が欲しいのですが、どうすればよいですか。」	1 「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
4 「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」	3 「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
6 「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」	5 「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
8 「検討して申し込みます。」	7 「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
	9 「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
	（終 話）

ホーム	用途から選ぶ	価格から選ぶ	ジャンルから選ぶ	法人のお客様
-----	--------	--------	----------	--------

**カタログギフトの利用の用途**

永年勤続のお祝い	福利厚生	イベント・コンペの景品	ご成約のお礼	開業・開店のお祝い
退職のお祝い	周年記念	社内表彰の副賞	販売促進	お礼

**カタログギフト一覧**

	シリーズ名	販売価格 (税込)					特徴とラインナップ	
		110,000円	55,000円	33,000円	11,000円	5,500円		3,300円
体験型の カタログギフト	旅の ギフト <b>Good Trip</b> (グッドトリップ)	【極み】 (きわみ) (100)	【癒し】 (いやし) (150)	【和み】 (なごみ) (150)				お祝いやお世話になった方へ特別な思いを込めて、ワンランク上の宿泊をご提供します。全国の観光地、温泉地、アーバンリゾートのお宿などをご用意したペアでの宿泊ギフトです。 (交通費は含まれていません) シティホテルから、温泉宿、高級旅館など、お値段に応じたさまざまなお宿をご用意しており、贈られた方の記憶に残るギフトとして喜ばれています。
	お食事の ギフト <b>Real Treat</b> (リアルトリート)		【匠】 (たくみ) (150)	【饗】 (もてなし) (200)	【彩】 (いろどり) (200)	【薫】 (かおり) (200)		
アイテム中心の カタログギフト	<b>Comfort</b> (コンフォート)		【カメラ】 (300)	【ブラウン】 (400)	【グリーン】 (400)	【アクア】 (400)	【ベージュ】 (400)	退職のお祝いや社内イベント・コンペの景品、各種表彰での副賞など、幅広い用途でご利用いただけます。 スイーツ、コーヒー、お酒、雑貨、小物、バッグ、タオル、食器、調理用具、時計、家具、電化製品など種類が豊富で洗練されたアイテムをご用意しており、贈られた方に必ずやご納得いただけるラインナップとなっています。

※ ( ) 内の数値は、各カタログの掲載点数です。

**1. お支払いについて**

お支払いは、カード決済のほか、コンビニや銀行からのお支払いも可能です。  
(コンビニ、銀行支払いの場合は、前払いとなります。別途払込票をお送りいたします。なお銀行支払いの場合、振込に関わる手数料はお客様負担となります。コンビニ支払いの場合の手数料は無料です。)

**2. お届けについて**

カード決済の場合は、ご注文いただいてから3日から5日でお届けいたします。コンビニ支払い、銀行支払いの場合は、ご入金を確認させていただいた後に3日から5日でお届けいたします。  
配達日をご指定される場合は、5日目以降の日にちをご指定ください。なお、ご入金日によっては、ご希望の日にお届けできない場合もございます。  
お客様の事業所のほか、贈呈される場所への直接送付も可能です。

**3. 送料について**

送料は、1配送先毎にお届けするカタログギフトの金額が5,500円以上(税込)の場合は無料です。5,500円未満(税込)の場合は、1配送先あたり550円(税込)の送料を頂戴いたします。

**4. 熨斗(のし)、包装、メッセージカードについて**

熨斗、包装、メッセージカードについては、無料で承ります。(HP上でお申し込みいただく際にご指定いただけます。)

**5. アフターサービスについて**

カタログギフトからお申し込みいただいた商品の配送状況をHP上でご確認いただけます。  
お届けした商品に不具合や破損があった場合は交換を承ります。  
お届けした商品がカタログのイメージと違った場合は交換を承ります。(1回限り)

**6. 専用窓口について**

法人様向けには相談窓口を設置しており、最適なカタログギフトのご提案や、まとめたご注文への対応を承っております。(法人会員の登録が必要です。)  
(受付時間 午前9時～午後5時(月曜日～金曜日) 電話番号 088-821-3663)

# ユーザーカタログ販売（株）のHP上での「見積書」の作成手順

1

ユーザーカタログ販売株式会社  
カタログギフト一覧

**Good Trip**シリーズ  
一番をご紹介しますカタログギフトですー

Good Trip 極 癒 和

【極】(きわみ) 110,000円 (税込)  
【癒】(いやす) 55,000円 (税込)  
【和】(わごみ) 33,000円 (税込)

**Real Treat**シリーズ  
ーレストラン・お食事処をご紹介しますカタログギフトですー

Real Treat 匠 饗 彩 薫

【匠】(たくみ) 55,000円 (税込)  
【饗】(もてなし) 33,000円 (税込)  
【彩】(いろどり) 11,000円 (税込)  
【薫】(かおり) 5,500円 (税込)

**Comfort**シリーズ  
ー素敵なアイテムをご紹介しますカタログギフトですー

Comfort Camellia Blossom Green Aqua Edge

【カメリア】 55,000円 (税込)  
【ブライアン】 33,000円 (税込)  
【グリーン】 11,000円 (税込)  
【アクア】 5,500円 (税込)  
【ベージュ】 3,300円 (税込)

① 購入希望のカタログギフトの画像をクリック。

※「カタログギフト一覧」の画面へはTOPページのバナーをクリックすることで移動できます。

※ HP上にあるどのカタログギフトの画像をクリックしても2の画面に移ります。

※ 以下は例として「Comfortシリーズ・グリーン」の見積書作成までを記載。

4

ユーザーカタログ販売株式会社

見積書作成画面

ーお見積情報入力ー  
下欄にお客様名とご注文冊数をご入力願います。

お申し込み  
カタログ  
ギフト名

Comfort  
グリーン

お客様名  様  
ご注文冊数  冊

見積書を作成する

0120-20-6660 お問い合わせはこちら

④ お客様名とご注文冊数を入力。

⑤ 「見積書を作成する」をクリック。

2

ユーザーカタログ販売株式会社

Comfort  
グリーン

税込価格: 11,000円  
(税抜価格: 10,000円)

購入する

カタログの中身を見る

※お支払い方法は、クレジットカード払い、コンビニ支払い、銀行振込みがご利用いただけます。詳しくはこちらをご覧ください。

● ギフト掲載数 400点  
● お届け可能日 お申込みから最短3日

0120-20-6660 お問い合わせはこちら

② 「購入する」をクリック。

5

2024年11月15日

御見積書

〇〇〇〇株式会社 御中

ユーザーカタログ販売株式会社  
〒100-0001 東京都千代田区千代田2-6-11  
TEL: 0120-20-6660  
E-mail: user@u-catalog.jp  
登録番号: 111010005004168

お見積総額 ¥ 110,000 (税込金額)

商品名	数量	単価(円)	金額(円)
Comfort グリーン	10	11,000	110,000
うち消費税10%			10,000
合計			110,000

※ 本見積書の有効期限は発行後1か月以内です。  
※ 本見積書は弊社公式サイトからご利用の場合に限ります。  
※ 上記価格には消費税が含まれています。  
※ 1配送先毎にお届けするカタログギフトの金額が5,500円以上(税込)の場合は送料無料で、5,500円未満(税込)の場合は、1配送先あたり550円(税込)の送料がかかります。

⑥ 見積書が作成される。(PDF版)

※ ダウンロード後、印刷が可能。

3

ユーザーカタログ販売株式会社

見積書を作成する

ご購入予定の  
カタログギフト

Comfort  
グリーン

個数: 1点  
税込価格: 11,000円  
(税抜価格: 10,000円)

お買い物続ける

初めの方 会員登録せずに購入する  
会員登録する

会員の方 会員ID   
パスワード   
ログインして購入する

0120-20-6660 お問い合わせはこちら

③ 「見積書を作成する」をクリック。

(参考)

複数のカタログギフトの見積書を作成する場合は、3で「お買い物続ける」をクリックし別のカタログギフトを選択し、全てのカタログギフトの選択を終えてから改めて「見積書を作成する」をクリックすることで4の見積書作成画面に進みます。