

THEME

Using words to connect hearts

This year's objectives

Do you know what it feels like to receive a beautiful bouquet of fresh flowers selected out just for you? Imagine. If you're the one sending the flowers, would you choose to buy something online? Wouldn't you want to make a personal call to the flower shop to tell them exactly what you want?

In this year's scenario, you are the florist. You receive a call from someone who wants you to arrange the perfect gift of flowers for someone special. The caller already has an idea of what they want and is interested in completing the transaction during this call.

Your job is to listen carefully, understand the request, and offer ideal suggestions.

Choose your words to make your desired connection and, most importantly, make the caller happy that they called you.

Points

1. Listen carefully and understand what the caller is looking for.
2. Offer suggestions to help the caller make the best choice.
3. Be sure to confirm details regarding delivery and pickup.

The Call

Name of shop: User Flowers

Date of call: 11:00 a.m., Friday, November 13, 2026

Receptionist (competitor): Makoto Kushida

Customer: Noah Robinson

About User Flowers

Address	3-9-34 Chihaya, Higashi-ku, Fukuoka	Hours of operation	10:00 a.m.-7:00 p.m. (Closed Dec. 29-Jan. 3)
Phone	Toll-free (Japan only) 0120-20-6660 10:00 a.m.-7:00 p.m.	E-mail	user@jtua.or.jp
Website	https://www.jtua.or.jp	Number of employees	12
		Corporate motto	The flowers express feelings, we honor the joy of giving
Style of business General flower retail, bouquets and floral arrangements, more...			

The Setting

You are Makoto Kushida, a sales clerk at User Flowers. You receive a phone call from a customer who is interested in sending a gift of flowers. This caller has ordered from you before and has already decided the reason for the gift, who they are sending it to, and how much they want to spend. Your job is to help them choose the best selection by listening carefully and engaging in helpful dialogue. You will finish the transaction during this call, so be sure to agree on how the flowers will be delivered or picked up.

Notes

1. This is not to test your knowledge of flowers. You do not need to mention flower names. Please just describe the product by appearance as shown on pages 3 and 4. Additionally, there is no need to discuss details about wrapping, ribbons, or message cards that are not directly related to the flowers.
2. The caller is not looking at the website.
3. The caller is a repeat customer. There is no need to ask for name spelling.
4. Competition rules:
 - 1) The time limit is 3 minutes, from the contestant's first words spoken to when the call is terminated.
 - 2) Be sure to listen to the customer and respond based on the information provided in this scenario.
 - 3) All names, including the store name, service details, phone numbers, and other information are fictional.
 - 4) A case setting will be chosen from the caller information below, for the preliminaries and the competition.

Caller Information (mock caller)

Caller's name: Noah Robinson (both cases)

Case1

Event	Parents' wedding anniversary
Details	Parents live abroad
Budget	7,500 yen including tax and delivery (2,000 yen)

Case2

Event	Friend's birthday party
Details	Party is at friend's house
Budget	5,500 yen including tax (instore pickup)

Script

Customer	Receptionist (Makoto Kushida)
	(電話のベルが鳴る)
	1 「.....」
2 「Hello. I'd like to order some flowers.」	(第一声は日本語からはじめてください)
4 「.....」	3 「.....」
6 「.....」	5 「.....」
	7 「.....」 (終 話)

※この頁と次の頁は、この店のHPからの抜粋です。ただし写真は、花の形状と色合いをイメージするための参考情報です。

フラワー・ド・ユーザーで取り扱っている商品

花の形状からの分類

花束

切り花を束ね、ラッピングを施した、手渡しに適したフラワーギフト

特徴

- 贈る場面や相手に合わせて色合いや雰囲気調整できる
- 贈呈の際に、華やかな印象や落ち着いた印象などを演出しやすい
- 持ち運びしやすい

利用シーン

- 誕生日などの記念日のお祝い
- 卒業・結婚・出産・転居などのお祝い
- 送別・異動・退職などの節目を迎える方への感謝
- 公演・発表会のお祝い
- お悔やみ用

価格帯 [税込]

- 下限～上限:2,200円～22,000円
- 中心価格帯:3,300円～5,500円

花束



バラ、かすみ草



白、黄色のバラ



ユリ、カスミ草など

アレンジメント (器付き生花)

器に吸水性スポンジを入れ、そのまま飾れるフラワーギフト

特徴

- 贈る場面や相手に合わせて色合いや雰囲気調整できる
- 花瓶が不要で、受け取ってすぐ飾ることができる
- 花器により可愛らしさを演出できる
- 形が安定しており、室内への設置に適している

利用シーン

- 誕生日などの記念日のお祝い
- 卒業・結婚・出産・転居などのお祝い
- 送別・異動・退職などの節目を迎える方への感謝
- 開店・開業のお祝い
- 公演・発表会のお祝い
- お悔やみ用

価格帯 [税込]

- 下限～上限:3,300円～33,000円
- 中心価格帯:4,400円～8,800円

アレンジメント



バラ、チューリップ、ガーベラなど



バラ、ガーベラなど



バラ、ストックなど

色から得られる一般的なイメージ

- 赤・ピンク系**
華やか・愛情・感謝・祝意
- 黄色・オレンジ系**
明るい・元気・親しみ・前向き
- 白・グリーン系**
清潔・落ち着いた・誠実・控えめ
- カラフル系**
楽しさ・にぎやか・個性
- 紫・青系**
上品・厳か・大人向け

花を贈る目的・用途からの分類

記念日・お祝いの贈り物 (誕生日・結婚記念日・卒業・結婚・出産・転居などのお祝い／プロポーズ など)

よく選ばれる形状 花束／アレンジメント

伝えたい気持ち 愛情、祝福、特別な日の記念

色合い・印象 赤やピンクを中心とした明るい色合いで、特別な日を彩る華やかな印象が求められることが多いです。

それぞれのイメージ



カーネーションの花束

送別・異動・節目の贈り物 (送別会／異動・退職のお祝い会／感謝を伝える場面)

よく選ばれる形状 花束／アレンジメント

伝えたい気持ち 感謝、ねぎらい、新しい門出への応援

色合い・印象 赤やピンク、オレンジを中心とした明るい色合いを用いながらも、華やかすぎず、落ち着いた印象が求められることが多いです。



バラの花束

開店・開業・周年のお祝いなどへの贈り物 (店舗・会社・事業の節目)

よく選ばれる形状 大きめのアレンジメント (直接手渡す場合は花束)

伝えたい気持ち 祝意、繁盛祈願、今後の発展への期待・祈念

色合い・印象 赤・黄色・オレンジなどの明るく目を引く色合いで、空間を華やかに彩る存在感のある印象が求められることが多いです。



バラ・ダリアのアレンジメント

公演・発表会・舞台への贈り物 (舞台公演／演奏会／発表会など)

よく選ばれる形状 花束／アレンジメント

伝えたい気持ち 応援、努力への称賛、成功を祝う気持ち、ねぎらい

色合い・印象 ピンクや黄色などの明るい色を取り入れた彩りのある色合いで、舞台や写真の中でも映える華やかな印象が求められることが多いです。



ガーベラなどのアレンジメント

お悔やみ・お供えの花 (法要／命日／墓参り)

よく選ばれる形状 花束／アレンジメント

伝えたい気持ち 哀悼、故人への敬意、遺族への慰め

色合い・印象 白を基調に、淡い紫やグリーンなどを合わせた落ち着いた色合いで、静かで控えめな印象が一般的です。



テッポウユリの花束

ご注文・お支払い・配送について

■ご注文・お支払いについて

<店頭受け取りの場合>

- 在庫商品は当日お渡し可能です。
- ご希望の花材指定の場合は、前日14時までにご注文いただくと確実にご用意できます。
- お支払いは受取時(現金・カード)または受取前までの銀行振込にてお願いいたします。

<配送希望の場合>

- 前日14時までのご注文で翌日配送可能です。
- 配送の場合は、配送日前日までに、店頭(現金・カード)または銀行振込にてお支払いをお願いいたします。

※法人様のご注文は受取方法にかかわらず請求書払いも承ります(要相談)。

■配送について

配送料:無料／配送エリア:福岡市東区内

2026年11月カレンダー

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					