

# Telephone Reception Competition 2024

## THEME

**Put yourself in the shoes of the caller.**

## This year's objectives

In recent years, there has been a growing interest among foreign residents of Japan to purchase homes, especially old country houses featuring tatami mats and stylish alcoves. While Japanese people have moved toward westernization, people who come to Japan from other countries have a high regard for Japanese culture.

One day, you receive a call from a foreign resident who finds a leaflet advertising a Japanese house for sale. It looks very appealing and the caller feels very lucky to have found this. It is up to you to listen carefully to what the caller wants and be positive.

Be sure to know the answers to sound professional, but be careful not to offer too much information, which can turn the caller off.

Be proud of the house and believe that you have the best real estate to satisfy the caller's needs. To do that, you need to imagine that you are the caller yourself.

### Points

1. Listen carefully to the caller's requests.
2. Understand the caller's reason for calling.
3. Be sure that the caller understands you.

### The call

- Company: USER HOUSING
- Date of call: 3:00 p.m., Friday, October 11, 2024
- Receptionist (competitor): Reo Sakamoto (employee)
- Customer: Jan McMillan

## The Setting

You are Reo Sakamoto in charge of sales at USER HOUSING. You receive a telephone call enquiring about real estate. Be sure to make your explanations clear and concise. Remember that customer satisfaction is your priority.

## About USER HOUSING

Address: 6-77 Moto-machi, Naka-ku, Hiroshima	<a href="https://www.pi.jtua.or.jp/hiroshima/">https://www.pi.jtua.or.jp/hiroshima/</a>
Phone: 082-226-2795	E-mail: hiro01@jtua.or.jp
Company motto: To find the best solution that meets the customer's lifestyle and needs.	

USER HOUSING チラシに掲載されている情報

へさか

# 東区 戸坂 中古戸建

即入居可!!

見学大歓迎  
(要予約)



## 本格的な和室

四季折々の顔が楽しめるお庭  
欄間や障子のお家

広い台所+ダイニング用の洋間

広い玄関

縁側

庭付き

# 3LDK

仲介  
手数料  
無料

# 730万円

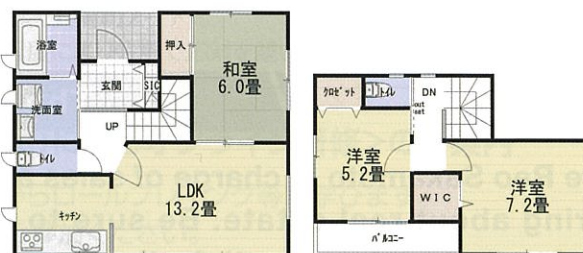
土地: 165.51㎡(50.06坪)  
建物: 79.70㎡(24.11坪)

- ◆緑が多い閑静な住宅街
- ◆日当たり良好(南向き)
- ◆車1台駐車可能
- ◆市街地まで車で20分
- ◆エアコン付(取り外し無料)

広島バス「泉ヶ丘団地」まで徒歩5分  
(JR芸備線「戸坂」駅までバスで10分)

【物件概要】

■所在地: 広島市東区戸坂湘南町8-12 ■築年月: 1952年(昭和27年)9月 ■構造: 木造2階建  
■設備: 上下水道・プロパンガス



ユーザーハウジング株式会社 ☎082-226-2795

<https://www.pi.jtua.or.jp/hiroshima/>

広島市中区基町6-77 詳しくはお問い合わせください。





洋間



和室・押入



台所



洗面所

## 周辺環境

**買物・学校・病院など便利な徒歩圏内です!**

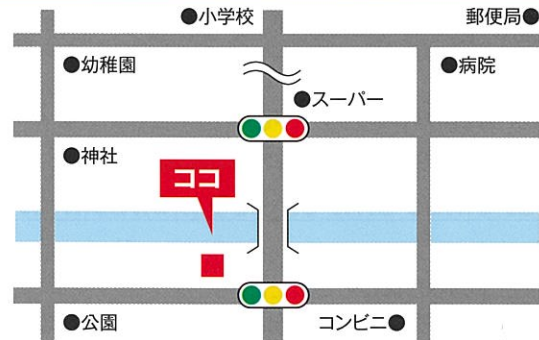
スーパーまで…徒歩8分    コンビニまで…徒歩5分  
 小学校まで…徒歩18分    幼稚園まで…徒歩15分  
 病院まで…徒歩15分    郵便局まで…徒歩18分

近くには公園や  
 町内には大きな  
 神社があります。

神社の秋祭りの様子



## 周辺地図



**古民家** 歴史を超えて  
**再生** 新たな息吹を吹き込みます。

**仕事部屋・キッチン・トイレ・風呂場など  
 リフォーム業者、庭師紹介できます**

**ユーザーハウジング購入特典あり**

※写真はすべてイメージです。※詳しくはお問い合わせください。



## Notes

- The customer is calling because the flyer was all in Japanese, which the caller cannot read.
- All information including the company name, phone number, and description is fictitious.
- Listen carefully to the caller and respond based on the information provided here.
- A case setting will be chosen from below for the preliminaries on Friday, August 2 and the main competition on Friday, October 11, 2024.

## Caller information (mock caller)

Caller's name	Jan McMillan (both cases)	
Case 1	Enquiry	Requesting information regarding costs and fixtures.
	Questions	What is the total cost including brokerage? Does the house come with an irori-style furnace? Is it easy to make renovations?
Case 2	Enquiry	Requesting information regarding the vicinity.
	Questions	Are there schools nearby for young children? What sort of cultural activities are there? Is there a grocery store within walking distance?

# 2024年度 英語電話対応コンクール問題

## 対応スクリプト

模擬対応者(お客様)	対応者(坂本 玲央 社員)
2. 「 . . . . . 」	(電話のベルが鳴る)
4. 「 . . . . . 」	1. 「 . . . . . 」
	3. 「 . . . . . 」
	5. 「 . . . . . 」
	(終話)

〈注意事項〉

1. **第一声は日本語からはじめてください。**
2. 競技時間は、対応者の第一声からはじめ、対応者が受話器を置いた時点まで測定します。(3分を目安)
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。

## 審査基準(英語)

正確性・表現力・伝達能力 に重点を置いて、100点満点で審査します。

※競技時分は3分を目安としますが、超えた場合も減点はありません。

## 2024年度 英語電話対応コンクール 概要

参加資格	<p>■どなたもお申込みできます。 (注)過去に英語の電話対応コンクールで優勝された方を除きます。</p>
予選大会	<p>■開催日 :8月2日(金)</p> <p>■概要 :ご指定の電話番号に電話をかけ、対応模様を録音し後日審査します。</p> <p>■申込締切 :7月19日(金)</p> <p>■参加料 :3,300円(税込)、会員無料</p> <p>■審査結果 :9月上旬に審査結果、審査コメントと録音音源をフィードバックします。</p>
本大会	<p>■開催日 :10月11日(金)</p> <p>■開催場所 :中国新聞社ホール(広島市中区土橋町7-1)</p> <p>※予選大会を勝ち抜いた20名程度により会場で対応を競います。</p>

### ◆「2024年度英語電話対応研修」<Web接続(Zoom)によるオンライン研修>のご案内

英語を使った電話対応を、色々なビジネスシーンを踏まえながらロールプレイング等で学びます。コンクール出場をお考えの方にも役立つ研修ですので、ぜひご参加ください。

- 開催日時 :7月11日(木) ※申込の方に接続方法等をご案内します。
- 申込方法 :支部HPへ別途掲載
- 申込締切 :6月27日(木)
- 参加料 :3,300円(税込)、会員無料

事務局	住所	電話番号	FAX番号
広島支部	〒730-0011 広島市中区基町6-77	(082)226-2795	(082)226-2796
広島・呉・竹原東広島・備北 福山・尾道・三原・因島地区協会			
E-mail <a href="mailto:hiro01@jtua.or.jp">hiro01@jtua.or.jp</a> 広島支部ホームページ <a href="https://www.pi.jtua.or.jp/hiroshima/">https://www.pi.jtua.or.jp/hiroshima/</a>			