

2025 年度電話対応コンクール問題

テーマ

お客様の笑顔を想い、価値を届ける対応を

今年度の問題のねらい

インターネットを通じてさまざまなモノを購入することができる時代。ほとんどの場合、販売する側とお客様が会話をすることなく購入が済みます。購入にあたっての不明点・疑問点も、ホームページ（以下、HP）に丁寧に説明されているので、問い合わせをする必要もないほどです。ただ、そんな中でも、お客様から電話をいただくことがあります。それは、単にお客様がその販売サイトに記載されている「よくある質問」に目を通さずに問い合わせをされている場合もありますし、また、販売元に直接確認したいことがあって電話をかけられている場合もあります。いずれの場合でも、わざわざ電話をかけてくださるお客様は、販売元にとっては貴重なお客様であり、その電話が大事な接点の機会になっているのは言うまでもありません。

そこで今回は、そういった電話でのお客様からの問い合わせにお応えした上で、お客様の購入の用途をお訊きして、それに相応しい商品をお勧めしてください。

自然な言葉のキャッチボールを通じて、短時間ながらも「電話をかけてみて良かった」「ここで買おう」と思ってもらえるような対応を目指してください。

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お客様からの問い合わせに対し的確に応える。
- ②お客様の購入用途を訊く。
- ③お客様の購入用途に相応しい商品を勧める。

状況設定

会社名：牛たん 遊佐（ぎゅうたん ゆうざ）

対応日時：2025年11月14日（金）午前10時

対応者（競技者）：片倉 潤（かたくら じゅん）

お客様（模擬対応者）：問い合わせをしてきたお客様

※対応者、お客様ともに男女は特定しておりません

▶ 牛たん 遊佐 の情報

会社所在地	宮城県仙台市若林区五橋3-2-1	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	https://www.jtua.or.jp	従業員	80名
		企業理念	牛タンを通じて、お客様を笑顔にします
業務内容	牛タン製品の製造、販売およびレストラン事業。 仙台市内で仙台駅前と国分町の2箇所で牛タンの食事処を展開するとともに、直販サイトを立ち上げ、牛タンを中心とした食材の販売を行っている。		

問題

あなたは、牛たん 遊佐（ぎゅうたん ゆうざ）で通販サイトの運営及び問い合わせの窓口を担当している片倉 潤（かたくら じゅん）社員です。

通販サイトを通じて牛タンの購入を検討されているお客様から問い合わせを受けました。その問い合わせに応えるとともに、今回はどのような用途で購入される予定なのかを伺い、その用途に相応しい商品を勧めてください。

<注意事項>

- お客様はHPを見ながら、そこに記載されている問い合わせ先の電話番号に電話をかけています。
- 牛たん 遊佐の通販サイトの「商品一覧」に表示されている牛タン、テールスープ、漬物、シチューは全て仙台市内の食事処でも提供されているメニューと同じで通販サイトオリジナルメニューはありません。
- 商品の申し込みについては、HP上でのみ受け付けているため、この対応中にお客様は購入商品を決めません。そのため、競技者も購入総額の計算や提示を行う必要はありません。
- 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計測を開始し、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いて対応してください。
 - 本文中の会社名、電話番号、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	原田 真琴（はらだ まこと）
確認したい点	牛タンを保存できる期間
牛タン購入の理由	大学のゼミの教え子2名が遊びに来るというので、夫婦でもてなしたいと思った。

▶ 対応スクリプト

模擬対応者（お客様）	対応者（片倉 潤 社員）
	（電話のベルが鳴る）
	1 「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
2 「牛タンを買おうと思っていて、聞きたいことがあって電話しました。」	
	3 「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
4 「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」	
	5 「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
6 「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」	
	7 「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
8 「検討して申し込みます。」	
	9 「・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・」
	（終 話）

- ・以下の2頁は、「牛たん 遊佐」の通販サイトの抜粋です。(写真はイメージです。)
- ・「商品一覧」で表されるのは、この頁と次の頁の「テールスープ、漬物、シチュー」までです。

牛たん 遊佐

電話でのお問い合わせ：☎0120-20-6660
受付時間：午前9時～午後5時(月曜日～金曜日)

トップページ

商品一覧

よくある質問

会社情報



商品一覧

牛タン

(表示した金額は全て消費税込みの金額です)

※牛タンは全て冷凍配送いたします。



極みの牛タン・塩味

創業40年の当店のゆるぎない人気を誇る伝統の逸品。食べやすい厚さ(5～7mm程度)で、どんなたてもおいしく召し上がれます。

- ・ 90g：1,800円 (6枚入り)
- ・ 120g：2,400円 (8枚入り)
- ・ 150g：3,000円 (10枚入り)



極みの牛タン・味噌味

当店オリジナルの自家製の味噌で味付け、味噌本来の旨みを活かしました。食べやすい厚さ(5～7mm程度)で、その濃厚な味わいはご飯にもぴったりです。

- ・ 90g：1,800円 (6枚入り)
- ・ 120g：2,400円 (8枚入り)
- ・ 150g：3,000円 (10枚入り)



厚切り牛タン・塩味

「タン元」と呼ばれる希少部位から切り出した贅沢な逸品。厚さは10mm程度で、ジューシーな食感。食べ応えのある人気商品です。

- ・ 90g：2,250円 (3枚入り)
- ・ 120g：3,000円 (4枚入り)
- ・ 150g：3,750円 (5枚入り)



厚切り牛タン・味噌味

「タン元」と呼ばれる希少部位から切り出し、当店オリジナルの自家製の味噌で味付けしました。厚さは10mm程度でジューシーな食感。その濃厚な味わいはご飯にもぴったりです。

- ・ 90g：2,250円 (3枚入り)
- ・ 120g：3,000円 (4枚入り)
- ・ 150g：3,750円 (5枚入り)

牛タン ギフトセット

※ギフトセットは全て化粧箱に入れた上で、冷凍配送いたします。



遊佐 牛タンセット

当店人気No.1の「極みの牛タン」と、希少部位から切り出した「厚切り牛タン」をセットにしました。味も塩味・味噌味の2種類をご用意。食べたい分だけ解凍してお召し上がりいただくこともできますので、幅広い層への贈り物として喜ばれます。

〈2～3名様向け〉

8,600円(送料無料)

- ・極みの牛タン(塩味) 90g×1個
- ・極みの牛タン(味噌味) 90g×1個
- ・厚切り牛タン(塩味) 90g×1個
- ・厚切り牛タン(味噌味) 90g×1個

〈4～5名様向け〉

13,700円(送料無料)

- ・極みの牛タン(塩味) 90g×2個
- ・極みの牛タン(味噌味) 90g×2個
- ・厚切り牛タン(塩味) 120g×1個
- ・厚切り牛タン(味噌味) 120g×1個



遊佐 御膳セット 2名様向けのセットです

牛タンとテールスープ、南蛮味噌漬、おみ漬をセットにして、お店で味わえる味を再現しました。

伝統の牛タンを味わっていただける御膳セットAと、厚切り牛タンもプラスしてご賞味いただける御膳セットBの2種類をご用意。

〈御膳セットA〉

8,400円(送料込み)

- ・極みの牛タン(塩味) 120g×1個
- ・極みの牛タン(味噌味) 120g×1個
- ・牛タン入りテールスープ 250g×2個
- ・南蛮味噌漬 100g×1個
- ・おみ漬 100g×1個

〈御膳セットB〉

8,650円(送料無料)

- ・極みの牛タン(塩味) 90g×1個
- ・極みの牛タン(味噌味) 90g×1個
- ・厚切り牛タン(塩味) 90g×1個
- ・牛タン入りテールスープ 250g×2個
- ・南蛮味噌漬 100g×1個
- ・おみ漬 100g×1個

テールスープ、漬物、シチュー

(表示した金額は全て消費税込みの金額です)

※【冷凍】と記載のある商品は冷凍配送いたします。



牛タン入りテールスープ

牛テールをじっくり煮込んだ牛タン入りのスープ。お店の味を再現しました。【冷凍】

1人前250g : 800円



南蛮味噌漬け

味噌に漬け込んだ青唐辛子のピリッとした辛さが牛タンを引き立てます。【常温】

100g : 400円



おみ漬け

高菜の一種である山形青菜(せいさい)、大根、人参などを刻んだ漬物です。牛タンの箸休めに。【冷凍】

100g : 300円



極上牛タンシチュー

特製デミグラスソースで長時間をかけ柔らかくなるまで煮込んだシチューです。【冷凍】

・1人前200g : 800円(200g×1個)
・2人前400g : 1,600円(200g×2個)
・3人前600g : 2,400円(200g×3個)

トップページ

商品一覧

よくある質問

会社情報

よくある質問

お支払いについて

お支払いは、カード決済、コンビニ支払い、料金代引きのいずれかです。
コンビニ支払いの場合は、ご注文受付後に表示または入力いただいたメールアドレスに表示される振込票番号をお控えいただき、各コンビニの店頭にてお支払いください。料金代引きの場合の手数料は無料です。

送料について

送付先1ヶ所につき8,000円(税込)以上のご注文の場合は送料無料です。なお、8,000円(税込)未満の場合は、1ヶ所につき800円(税込)の送料がかかります。

お届けについて

カード決済、料金代引きの場合は、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。コンビニ支払いの場合は、ご入金を確認後に3日から5日でお届けいたします。なお、配送日をご指定いただく場合は、ご指定日の6日前までにお支払いをお願いいたします。(ご入金日によっては、ご希望の日になににお届け出来ない場合がございます。)
また、牛タンの商品は全て冷凍配送いたします。(常温品のみのご注文の場合は通常の配送ですが、冷凍の商品と合わせたご注文は冷凍配送いたします。)

キャンセルについて

電話でのご連絡をお願いいたします。なお、発送後のキャンセルには対応できませんので、あらかじめご了承ください。

返品について

お届けした商品が破損していた場合に限り同じ商品と交換いたします。なお、その場合、商品到着後3営業日以内(到着日を含めない)にお電話にてご連絡願います。それ以降のお申し出については対応できませんので、よろしくをお願いいたします。

熨斗、包装、メッセージカードについて

ギフトセットをお申し込みの場合は、無料で熨斗、包装、メッセージカードの添付を承ります。(HP上でお申し込みいただく際にご指定いただけます。)

その他

(牛タンの1人当たりの分量) 1人当たりの分量は、90g~150gが目安です。
(牛タンの産地) 主に、アメリカ産、オーストラリア産、ニュージーランド産です。
(牛タンの保存期間) お届け後、約半年間冷凍保存が可能です。必ず冷凍庫で保存してください。
(牛タンの解凍方法) 召し上がる前日に冷蔵庫に移し12時間程かけて解凍してください。