

# [ 2022年度 ] 英語電話応対コンクール問題

THEME

## お客様のニーズを理解することで信頼度アップ

### 今年度の問題のねらい

近年、新型コロナ禍の影響により、日本政府の水際対策として長期間にわたり海外からの入国が制限されたり、入国が可能でも日々変わるルールに不安を感じている外国人が、まだまだ多い状況です。来日する時にまず頼るのは、最初の「仮住まい」になる宿泊先です。

あなたは外国のお客様からホテルについてのお問い合わせを受けます。宿泊予約のホテルの印象は、電話に出るあなたの応対で良くも悪くもなります。お客様には“自分は歓迎されている”、初めてなのに“我が家に帰る”と思っていただけるように、ご要望や質問をしっかり聴いて理解し、わかりやすくなるべく簡潔に教えてください。一方的に全てを伝えるのではなく、“もっと聞きたい”と思ってもらえる、心地良い言葉のキャッチボールを意識し、お客様に信頼してもらいましょう。

日本のホテルを利用したことがないお客様に安心してお越しいただけるように、おもてなしの心で応対してください。外国のお客様は、あなたが当たり前と思っている日本の習慣などを知らない可能性があります。色々な場面で上手に説明できるように心がけてください。

#### 問題のポイント

- 1) お客様の問い合わせを正確に聴き取る。
- 2) お客様がどんな気持ちで質問をしているかを理解する。
- 3) 情報が正確に伝わったことを確認する。

#### 状況設定

- 会社名 : ユーザーホテルYAMAGUCHI
- 応対日時 : 2022年10月7日(金) 午前9時
- 応対者(競技者) : 青井 ひかる(あおい ひかる) 社員
- お客様(模擬応対者) : Kennedy Brown

### 問題

あなたはユーザーホテルYAMAGUCHI 予約受付担当の、青井 ひかる社員です。  
お客様からお問合せの電話を受けますので、適切な説明を行ってください。  
また、お客様に満足していただける応対をめざしてください。

### ユーザーホテルYAMAGUCHIの情報

所在地	山口市熊野町4-5	URL	<a href="https://www.jtua.or.jp">https://www.jtua.or.jp</a>
電話番号	フリーダイヤル 0120-20-6660	E-mail	user@jtua.or.jp
コンセプト	プレミアムかつセカンドホームのような遠慮のない空間を		



**ユーザーホテルYAMAGUCHI**

**ユーザーホテルYAMAGUCHI 開業10周年キャンペーン実施中!**  
**キャンペーン期間：2022年10月1日(土)～2023年1月31日(火)**

- 期間中5泊以上の滞在で、宿泊料金20%引き & \*アップグレードサービス!  
\*お部屋の空き状況によっては、お受けできない場合があります。
- 宿泊客のレストランでのお食事15%引き(朝食は込み、ルームサービスを除く)

**お問合せ・ご予約は 0120-20-6660**

— ユーザーホテルYAMAGUCHIが選ばれる理由 —

ユーザーホテルYAMAGUCHIは、広大な庭園と緑豊かな山々に囲まれた、自然の魅力あふれるホテルです。近くには美術館や博物館、さらに歴史的・文化的観光資源も今に残されており、風情ある温泉街での街歩きを楽しむこともできます。

ビジネスでも観光でも満足いただける、「お客様ファースト」のおもてなしで、皆様をお迎えいたします。

**充実した客室**

観光でも、お仕事でも、快適に過ごしていただくため、多くの備品をご用意しております。

- 冷蔵庫、飲み物セット(お茶・コーヒー・水)、湯沸ポット、歯ブラシ、シャンプー、石鹸、ヘアドライヤー 他\*  
\*無料の貸出品もございます。
- 広い机でコンセント付き。無料Wi-Fi完備でお仕事にも最適! テレビの大画面はパソコンを繋げてディスプレイとして使用することもできます。

**新型コロナウイルス感染対策**

- 飛沫防止パネル設置
- 館内全施設・客室内の消毒や換気の徹底
- 社員への感染対策教育と健康管理実施

**多様なサービスと設備**

- 全室、全フロアに無料Wi-Fi完備
- ロビーにブティック、お土産店、コンビニあり
- 即日クリーニング、各階にコインランドリーあり 他

**■客室・会議室のご案内**

全室マウンテンビューで、大きな窓からは四季折々の美しい風景をお楽しみいただけます。  
 全タイプ部屋は広めで(一般的なビジネスホテルの1.2～1.5倍)、ワイドベッドを採用しており、ゆったりとお休みいただけます。  
 また、お仕事・打ち合わせにご利用できる小会議室も備えておりますので、是非ご利用ください。

タイプ		お1人様	お2人様	備考
シングル	18㎡	¥9,000	—	※全室禁煙となっております。 ※チェックイン15時 チェックアウト11時 ※時間外のチェックイン・チェックアウトは1時間につき¥1,000プラスになります。 [2泊以上の滞在の場合] アーリーチェックインは正午、レイトチェックアウトは14時
ダブル	25㎡	¥11,000	¥13,000	
ツイン	32㎡	¥15,000	¥17,000	
小会議室	4～6名	1時間 ¥4,400		※要予約(宿泊客は無料)

※料金は全て、税込となっております。  
 ※チェックイン時にホテルのロゴ入りペン、外出時携帯消毒液、マスクをプレゼントいたします。  
 ※宇部空港～ホテル間、JR新山口駅～ホテル間で、無料送迎バスを運行しております。ご予約時にお問合せ下さい。  
 ※お荷物はクロークでお預かり可能です。荷物を預けて観光もお楽しみいただけます。

## ■ レストラン

寿司「福々(ふくふく)」	営業時間 18:00～22:00	精進料理「祭(まつり)」	営業時間 18:00～22:00
鉄板焼き「かまど」	営業時間 18:00～22:00	cafe「ヤムヤム」	営業時間 11:30～14:30 *ヴィーガン料理専門です。
レストラン 「サンテラス」	営業時間 朝食7:00～10:00 ランチ11:30～14:30 夕食18:00～22:00 *朝食会場になっております。(ビュッフェスタイルは休止中) *朝食についてはルームサービスも受け付けております。		

## ■ 観光ハイヤー ※宿泊者限定オプション

ビジネスや観光など、お客様のご要望にあわせてご手配を承ります。※要予約  
料金 3時間 ¥25,000より

●モデルコース: ホテル→<sup>まりこうじ</sup>瑠璃光寺→山口サビエル記念聖堂→<sup>なかはちゅうや</sup>中原中也記念館→ホテル  
※コース・時間によって料金が変わります。ご希望の方はフロントまでお尋ねください。

## ■ よくあるご質問

### Q. カード支払いできますか？

A. ホテル内でのお支払いは、国内外のクレジットカードと為替(USDのみ)が使用できます。

### Q. コピーや郵便は利用できますか？

A. コピー・PDF・郵便サービスなどは1階のビジネスセンター\*をご利用ください。  
\*宿泊者限定 2時間迄無料(以後1時間ごと¥500) PC(インターネット接続可)、コピー&FAX(有料コイン式)

### Q. 無料Wi-Fiは利用できますか？

A. 全館無料Wi-Fi完備しておりますが、1階ロビー・出口付近など、一部のエリアではつながりにくくなる場合があります。  
来客と会談で使用される場合は、レストランや小会議室をご利用ください。

### Q. 貸出品には何がありますか？

A. 無料で、アイロン・アイロン台、空気清浄機、毛布、低反発枕、携帯充電器、自転車を貸し出します。

### Q. 動物性食品が食べられません。食事できるレストランはありますか？

A. cafe「ヤムヤム」で動物由来原料を一切使わない料理を提供しております(ランチのみ)

例)大豆ミートのパスタ、エンドウ豆パティのハンバーガー、玄米の石焼ピザ、ケールサラダ 等

夜は、精進料理「祭(まつり)」にて野菜や豆類をモダンにアレンジした、現代版精進料理をお楽しみいただけます。  
詳しくは、各レストランまでお問合せください。

### <注意事項>

- お客様は、ホームページはご覧になれますが、日本語版のため電話にてお問い合わせしてきた状況です。
- 文中の会社名、電話番号、内容等は、すべて架空のものです。
- 模擬応対者の発言を聴き、この問題に記載された内容に基づき対応してください。
- 2022年8月5日(金)の予選、10月7日(金)の本大会では、以下の3つ「お客様情報(模擬応対者)」のいずれかを使用します。

## お客様情報(模擬応対者)

お客様名	Kennedy Brown ※どのパターンも、お客様名はKennedy Brownに統一します。	
パターン①	お客様の要件	1週間の滞在を予定している。
	質問	・長期滞在者への宿泊サービスはあるか。 ・肉と魚が食べられない。対応してもらえるレストランはあるか。
パターン②	お客様の要件	滞在中、部屋で仕事がしたい。
	質問	・ホテルの環境、部屋の設備や広さについて教えてほしい。 ・取引先の人と会談できる場所はあるか。
パターン③	お客様の要件	到着時間が早く、帰りの日も飛行機の時間が遅い。
	質問	・チェックイン・チェックアウトの時間の変更は可能か。 ・観光地を巡るプランの相談をしたい。

# 2022年度 英語電話対応コンクール問題

## 対応スクリプト

模擬応対者（お客様）	応対者（青井 ひかる 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、応対者の第一声からはじめ、応対者が受話器を置いた時点まで測定します。(3分を目安)
3. 電話応対は、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。

## 2022年度 英語電話対応コンクール 概要

※大会名称「電話対応コンクール中国・九州大会(英語)」から改称

参加資格	<p>■どなたもお申込みできます。  <small>(注)過去に「中国・九州大会(旧称)」で優勝された方を除きます。</small></p>
研修	<p>「2022年度英語電話対応研修」&lt;Web接続 (Zoom) によるオンライン研修&gt;  <small>※コンクール出場をお考えの方も役立つ研修です。</small></p> <p>■開催日時：7月15日(金) 13:30～16:30 ※申込の方に接続方法等をご案内</p> <p>■申込方法：支部HPへ別途掲載</p> <p>■申込締切：7月1日(金)</p> <p>■参加料：3,300円(税込)、会員無料</p>
予選大会	<p>■開催日：8月5日(金)</p> <p>■概要：ご指定の電話番号に電話をかけ、応対模様を録音し後日審査します。</p> <p>■申込締切：7月22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7日(金)</p> <p>■開催場所：中国新聞社ホール(広島市中区土橋町)  <small>※予選大会を勝ち抜いた20名程度により会場で応対を競います。</small></p>

事務局	住 所	電 話 番 号	F A X 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・三次 福山・尾道・三原・因島地区協会			
E-mail hiro01@jtua.or.jp 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>			