

<2022 年度 電話対応コンクール問題>

■ テーマ 「聴く力、伝える力を磨き、対応力アップ」

■ 今年度の問題のねらい

職場では、同僚や上司への電話の取り次ぎや外出中の同僚からの問い合わせなど、社内の人と電話で連携するケースが多くあります。この対応をより良いチームプレイで的確に行うことにより業務が円滑に進められ、結果的にお客様に喜んでいただくことにつながります。

今年度の問題では、外出中の担当者（役職者含む）を指名する電話受付と外出中の担当者からの問い合わせ対応の2つの電話対応を行っていただきます。

あなたは、お客様から外出中の担当者を指名する電話を受けます。急ぎの用件のようです。内容を聴き、外出中の担当者にすぐに連絡して用件を伝えてください。また、その際に担当者から問い合わせを受けるという設定ですので、それに対応してください。

自然な言葉のキャッチボールを通じて、「お客様に満足いただける対応」および「社内の人との的確な対応」を目指し、用件の聴き取り方、分かりやすい伝え方などをトレーニングして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 お客様からの用件の聴き取りは正確に
- ② 伝言は簡潔に、分かりやすく
- ③ 社内の人との対応は迅速に

■ 状況設定

会社名 : 株式会社ユーザートラベル 山口支店
対応日時 : 2022年11月18日(金) 13時30分
対応者(競技者) : 吉田 和希(よしだ かずき) 社員(男女は特定しておりません)
お客様(模擬対応者) : 電話をかけてきたお客様

■ 問題

あなたは、(株)ユーザートラベル 山口支店で営業を担当している吉田 和希 社員です。電話をかけてきたお客様が指名した担当者は外出中です。急ぎの用件とのもので、外出中の担当者にすぐに連絡し用件を伝えてください。その際に外出中の担当者から問い合わせを受けますので対応してください。

※ 詳細は、公益財団法人日本電信電話ユーザ協会ウェブサイトをご覧ください。

https://www.jtua.or.jp/wp/wp-content/uploads/2022/04/2022_concours_question.pdf