

<2024 年度 電話対応コンクール問題>

■ テーマ 「伝えて、聴いて、つむぐ信頼」

■ 今年度の問題のねらい

個人のお客様だけでなく、企業でもインターネットを通じて必要な物品を購入しています。ただし、企業での購入の際には見積書が求められるなど、個人で購入する時とは異なるプロセスが必要な場合があります。特に初めて利用されるお客様からは不明な点についてメールや電話で問い合わせを受けることもあります。そのような問い合わせに対して質問の回答だけに留めるのではなく、お客様の意向に沿う提案を行うことで、お客様に安心していただき、さらに信頼感をお届けできます。

今年の問題では、あなたにインターネットを通じてカタログギフトを販売している会社の営業担当になっていただきます。業務としては、問い合わせ対応、注文の受付、注文内容の確認などを行っています。

ホームページでカタログギフトの申し込みを検討されているお客様からサイト上では確認・対応方法が分からない事柄について電話での問い合わせを受けたところです。その方法をお伝えするとともに、それだけではなくこの機会を捉えて、お客様の意向に沿う提案も行ってください。

自然な言葉のキャッチボールを通じて「お客様に信頼いただける対応」を目指して、トレーニングを行い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力向上にお役立てください。

■ 今年度の問題のポイント

- ① お客様からの問い合わせに分かりやすく答える
- ② お客様の利用用途を訊きだす
- ③ お客様の意向に沿う提案をする

■ 状況設定

会社名 : ユーザーカタログ販売株式会社  
対応日時 : 2024 年 11 月 15 日 (金) 午前 10 時  
対応者 (競技者) : 坂本 芳美 (さかもと よしみ) 社員  
お客様 (模擬対応者) : 問い合わせの電話をかけてきたお客様

※ 対応者、お客様ともに男女は特定しておりません

■ 問題

あなたは、ユーザーカタログ販売 (株) で営業を担当している坂本芳美社員です。ホームページからの申し込みを検討されているお客様から、「カタログギフトの購入を検討していて、見積書が欲しいがどうすればよいか」という問い合わせを受けました。お客様からの問い合わせに答えるとともに、お客様がどのような用途でどんなカタログギフトを購入される予定なのかを訊きだし、お客様の意向に沿う提案を行ってください。

※ 詳細は、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/2024/04/2024\\_concours\\_question.pdf](https://www.jtua.or.jp/wp/wp-content/uploads/2024/04/2024_concours_question.pdf)