

<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のです。

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」と思っただけの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答える。
- 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

■ 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。その問い合わせに答えるとともに、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。

※ 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/2025/04/2025_concours_question.pdf