

<2023 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

さまざまな買い物がインターネットや SNS を利用して行われています。ホームページ上に掲載された情報を確認しながら手軽に買い物ができることから多くの方が利用しています。その一方で、なんらかの理由で取引がスムーズに進まない場合があります。このような時に電話でのサポートによってお客様に喜んでいただけるケースが多くあります。

今年の問題では、あなたは、食事の宅配サービスを提供している会社の営業担当になっていただきます。ご注文の受付、お問い合わせ対応、ご注文内容の確認、商品発送などを行います。

ホームページで受け付けたお申込みフォームに、お客様に確認しなければわからない内容が書かれていましたので電話をかけて内容を確認してください。例年の問題とは異なりお客様へ電話をかける設定です。以前は個人宅に電話すると「はい〇〇です」と名乗るのが一般的でしたが、近頃では自分の名前を言わずに「はい」とか「もしもし」と出るケースが多くなっています。お客様が安心して話をしてくださるにはどのようにすればよいでしょうか。

また、この会話を通じて得た情報に基づき、お客様に適した商品を紹介してください。

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」を目指して、トレーニングを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応対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 電話をかけた目的を説明する
- ② お客様のニーズを把握する
- ③ ニーズに適した商品を紹介する

■ 状況設定

会社名 : ユーザー食品株式会社
応対日時 : 2023 年 10 月 20 日 (金) 午前 10 時
応対者 (競技者) : 山下 薫 (やました かおる) (男女は特定しておりません)
お客様 (模擬応対者) : 注文したお客様 北見 晶 (きたみ あきら)

■ 問題

あなたは、ユーザー食品サービス(株)で営業を担当している山下 薫 社員です。ホームページのお申込みフォームで受け付けた注文の中に、備考欄に「食事制限があります」と書かれた注文がありました。この記述と注文商品との関連がわからないため、お客様に電話をして内容を確認してください。また、お客様から聞いた情報に基づき、適した商品の紹介を行ってください。

※ 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/2023/03/2023_concours_question.pdf