

日ユ北海道支部千第5号  
平成 29 年 5 月 25 日

各 位

(公財) 日本電信電話ユーザ協会  
千歳恵庭地区協会 会長 瀧澤 順久

## 平成 29 年度電話応対コンクール 千歳恵庭地区大会のご案内

ユーザ協会では、各企業の電話応対と応対技能のレベルアップを図り、『お客様満足の向上』を目的として、「電話応対コンクール」を毎年実施しております。

今年のテーマは「気持ちに寄り添い、お客様に満足を」です。

また、今年の問題は、お客様の希望する商品が納期まで提供できない事から、お客様ニーズを聞き出し希望にかなう商品の提案を行うという内容です。

千歳恵庭地区大会は、一次審査（録音審査）・二次審査（会場審査）の二段階で実施します。

一次審査は、会社等から競技に参加できる「録音審査」形式で行い、二次審査へ出場する3名を選出します。二次審査は、札幌地区大会と合同で行い3名の方が札幌の会場に集合して競技する「会場審査」形式で行い、北海道大会に出場する選手を選出します。

皆様の積極的な参加をお願いします。

記

### 1. 一次審査（録音審査）のご案内

(1) 参加資格・対象者等

① どなたでも参加いただけます。

但し、過去に全国大会で優勝・準優勝した方は、参加できません。

② 1企業（事業所）における参加人数の制限はありません。

(2) 申込期間

5月25日（木）～6月16日（金）

(3) 申込受付方法

「電話応対コンクール予約システム」よりご登録願います。

登録方法につきましては、エリアニュース（札幌） HP <http://www.jtua-hk.org/> に掲載（「電話応対コンクール録音審査参加ご予約方法のご案内」）しています。

なお、HPを閲覧出来ない方はご連絡願います。

(4) 参加料

① 一般参加者（1名 ¥3,240 税込）

別途、請求書を送付致しますので、6月30日（金）までにお振込み願います。

② 会員：無料

(5) 一次審査（録音審査）の日程

① 競技期間

7月3日（月）～7日（金）の5日間で予約された競技日時で実施します。  
競技の所要時間は、1人10分程度です。

② 結果発表

8月上旬に、連絡責任者の方へ電話連絡後、郵送により通知致します。

(6) 競技方法等

「電話対応コンクール予約システム」より申込まれた競技予約日時にユーザ協会の「模擬応対者」から、指定された対応電話番号に電話して競技を開始します。

(7) 審査

今年度の審査基準に基づき7月10日（月）、11日（火）、13日（木）、14日（金）の4日間で審査を行い、二次審査（会場審査）出場者3名を選出します。

(8) 競技結果フィードバック及び「個別評価シート」の作成

① 競技結果フィードバック

今後の育成計画の参考に、全体を通じての審査員講評及び競技の録音音声を会社の連絡責任者の方へ、フィードバック致します。

② 個別評価シートの作成

「個別評価シート」をコンクールの実施要領の評価方法に基づき作成します。希望者のみ有料で承りますので、「電話対応コンクール予約システム」よりお申込み願います。

「個別評価シート」は、連絡責任者へ送付します。別途、請求書を送付致しますのでお振込み願います。

※ 個別評価シート料金 一般参加者：¥3,240（税込）、会員：¥2,000（税込）

## 2. 二次審査（会場審査）の概要

(1) 競技開催日

平成29年9月8日（金）

(2) 開催場所

ホテル札幌ガーデンパレス（札幌市中央区北1条西6丁目）

(3) 電話対応技能検定（もしもし検定）3級受験料の授与

電話対応コンクール千歳恵庭地区大会の「優勝者」1名に、平成30年度電話対応技能検定3級の受験料（15,000円相当）を目録として授与致します。

（検定日等は別途周知させて頂きます）

### 「電話対応コンクールのすゝめ in 北海道」

ユーザ北海道支部HP <http://jtua-hk.org/> のエリアニュースにPR映像があります。  
<https://www.youtube.com/watch?v=mLXeyChkS3A&feature=youtu.be>

【本件お問い合わせ先】

（公財）日本電信電話ユーザ協会 千歳恵庭地区協会  
事務局 戸来・重信 電話：011-212-5023

## 平成 29 年度電話応対コンクール札幌地区大会に参加予定の皆様へ

今年も電話応対コンクールがスタートし、「チャレンジセミナー」「事前講習会」に、沢山の皆様のご参加を頂き、有難うございました。

例年になく多くの質問があり、皆さんの真剣かつ積極的な取り組みに感謝申し上げます。

質問の多くは、(株)ユーザ金物本舗の会社・営業情報に関するもので、皆さんが佐藤晶社員になりきろうとする姿勢に感激を致しました。ただ、皆さんが何を聞かれても良いように、いろいろなケースを想定した質問の内容が、納期や期限といった条件に集中していたのが気になりました。基本的に、模擬応対者からの質問はありません。模擬応対者は、皆さんからの質問に対して、必要な情報を的確に伝えるのがミッションです。

皆さんに、いろいろなケースを想定（想像）して、訊き出して頂きたいのは、お客様が最初の商品を選んだ理由や背景、注文の変更が必要になった理由や背景です。

皆さんも、自分の言葉を受けとめ、感じた気持ちを伝える一言や、それに沿った提案をしてもらったら嬉しいと思いませんか。

今回の問題において、何を提案するのかは正解がありません。皆さんの自社商品へのこだわり、自社商品への思いを、今電話がつながったお客様に思いきり伝えて下さい。

最後に、もう一度、今年のテーマを思い出して下さい。

### 『気持ちに寄り添い、お客様に満足を』

皆さまから頂いた質問に関して、回答を用意致しましたのでご活用下さい。

最後に、録音審査の申込案内を送付致しますので、積極的な参加をよろしくお願い致します。

(公財) 日本電信電話ユーザ協会  
札幌・千歳恵庭地区協会  
事務局長 戸来 隆幸

平成29年度電話応対コンクールに関するQ&A\_札幌地区協会

月日	質問内容	質問内容	回答
4月28日	チャレンジセミナー	【コンクール問題】<注文データ><商品情報> 全国大会では、山下真さんの情報は使わないとあるが、他5名の注文データや在庫情報は、変わらないのか？	そのとおりです。ただし、5名の方の背景はわからないという設定です。 ※札幌地区大会、北海道大会でも山下真さんの情報は使用しません
4月28日	チャレンジセミナー	【コンクール問題】<問題> 問題の中に、お客様から情報を訊きだし、「注文データ」「在庫情報」「商品情報」を基にとあるが、コンクールでは会場に紙においてあるのか？	このまま、机に置いてあります。 ※個人で作成した資料（メモ、スクリーン等）を持ち込むことは出来ません
4月28日	チャレンジセミナー	【コンクール問題】その他 在庫情報を確認する際、「ちょっとお待ち下さい」のあと、物理的に保留状態にしたほうが良いのか？	実際の応対では、「保留して、・・・お待ち下さい」となるだろうが、コンクールでは時間が限られているので、「少々お待ち下さい」少時間を空けてという対応になるのではないかと。
4月28日	チャレンジセミナー	【コンクール問題】<お客様情報> コンクール当日の流れで、例えば加藤光さんの背景は、「ひとつ」なのか「複数」用意されるのか？	5名の背景については、それぞれ異なる情報を設定し、競技者にはお知らせしません。
4月28日	チャレンジセミナー	【オンラインショップのご利用について】最後のクロージングのところで、納期に間に合わせるために「いつまでにご注文・ご入金」という言葉を入れたくなるが、データはあるのか？	対応上、入れても構いません。データは【オンラインショップのご利用について】に書かれているスケジュールに合わせていければ良いです。
4月28日	チャレンジセミナー	本人確認は、氏名・注文番号とあるが、外先なので「注文番号」を覚えていない場合もあると考えておくほうが良いのか？	応えてくれるとは思いますが、わからないという可能性もあるので、その場合はどうするかを想定しておいた方が良いでしょう。
4月28日	チャレンジセミナー	昨年、録音審査前にお客様情報がわかったが、今年も事前にかわるのか？	昨年は、競技者から電話をする設定上、録音審査においてお客様情報を渡すタイミングがないため事前には送付していません。今年度は、既にお客様情報は公表されています。その以外の情報はお渡ししません。
4月28日	チャレンジセミナー	変更商品は、入荷待ちが前提条件になるが、それにより怒り出すお客様のパターンもあるのか？	想定はしにくいですが、一昨年の前橋の模擬応対者を考えると、ないとは言いきれません。
4月28日 5月19日	チャレンジセミナー 事前講習会	応対スキルプロト<注意事項> 「お客様の本人性の確認は、受付番号、氏名で行うこととします。」とあるが、2項目が必須なのか？	本人性の確認方法は、企業により差があるが、今回の問題については、迷わず2項目確認を行って下さい。
5月19日	メール	問題の注意事項に「数量・お届け希望日時の変更は無いこととします」と記載されておりますが、こちらはお客様にヒアリングする必要があるという意味でしょうか？それとも、結論として変更はないと予め決まっているが、佐藤晶役としてはその事実はヒアリングするまでわからないと解釈するべきでしょうか？	数量・お届け希望日時、「変更の商品が在庫キレ・納期までに提供できないので、お客様の希望にかなう提案につなげる」という今回の問題を成立させるため変更なしにしています。応対の中では、提案までのプロセスの中で、様々な聞き方で自然に確認をする事項です。
5月19日	メール	本日の講習内で鶴羽講師より、過去問題（琉球ガラス）の事例として、「次に応対するのが別の社員の可能性があることから、引き続きしてお客様に安心感を与える必要がある場合もある」との説明を受けたが、これは今回の問題にも該当するのでしょうか？「従業員20名」で、「佐藤晶」が不在の日に別の社員が電話を受け付ける可能性もある事を踏まえ、他社員に今回の話を引き継いでおく事をお伝えする必要があるのでしょうか？	お客様に安心感を与える「ひとつの例」として説明をしています。応対全体の流れを考えながら、各企業にてご判断願います。
5月19日	事前講習会	【オンラインショップのご利用について】■返品 ■支払い期限 返品「商品到着後、7日以内」、支払期限「ご注文から7日以内」、『その日』は7日に含まれるのか？	『その日』を含めます。 ※7日以内（土日を含む）、翌営業日（土日祝除く）
5月19日	事前講習会	株式会社ユーズ金物本舗の情報 11/23（祝）は、営業しているのか？	祝日は休業です
5月19日	事前講習会	【オンラインショップのご利用について】■お買い物の流れ⑥	指定の口座に記載された入金年月日を、発送処理前に確認するとお考え下さい。
5月19日	事前講習会	【オンラインショップのご利用について】■お買い物の流れ⑥ 28日お届け希望の方が、27日に入金した場合でも、受け取りが可能か？	28日にお届け希望の場合は、24日までに入金、27日発送のスケジュールになります。模擬応対者からの質問はしないというコンクール設定上、現時点ではその対応まで考慮する必要はないと考えます。
5月19日	事前講習会	会場審査にカレンダーも持ち込みは可能か？	持ち込めません。