

平成30年度電話対応コンクール問題

テーマ

「言葉で届ける 安心と期待感」

今年度の問題のねらい

インターネットを利用することで、様々な情報の収集やサービスの利用手続き等を行うことができますが、商品・サービスを初めて利用する場合や、より詳しい情報を聞きたい場合等には、電話で問い合わせをすることがあります。このような電話に対して質問への対応だけに留めるのではなく、関連する役立つ情報を提供することでお客様に安心感、満足感をお届けできる場合があります。

今年度の電話対応コンクール問題は、愛知県へ旅行する際に、初めてレンタカーの利用を検討しているお客様からの問合せ対応です。お問合せの内容は利用にあたっての手續方法等についての質問です。初めてのご利用ということを踏まえて説明するとともに、その他の不明点についても確認する等、安心してご利用いただけるように対応してください。

また、今年度の問題では、お得にレンタカーを利用できるキャンペーンが実施されているという設定にしておき、お客様から旅行の目的等を訊き出し、お客様の期待が高まるよう提案してください。

自然な言葉のキャッチボールを通じて、お客様に満足していただける対応を目指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、日常の電話対応業務にお役立ていただくことを期待しています。

■今年度の問題のポイント

- ①ご利用が初めての方に対する説明 ②旅行が更に楽しみになるような提案

状況設定

会社名：株式会社 ユーザレンタカー

対応日時：平成30年11月22日（木）午後2時 対応時間は、「3分以内」です。

対応者（競技者）：吉田 薫（よしだ かおる）名古屋受付センター社員（男女は特定していません）

お客様（模擬対応者）：電話で問合せをしているお客様

▶ 株式会社 ユーザレンタカー 名古屋受付センター

| | | | |
|-------|---|--------|-----------------------|
| 会社所在地 | 愛知県名古屋市中区栄2-8-25 | URL | http://www.jtua.or.jp |
| 電話番号 | フリーダイヤル 0120-20-6660（受付時間：午前8時～午後8時） 無休 | | |
| 業務内容 | 自動車レンタル、保険代理業 | E-mail | user@jtua.or.jp |
| 企業理念 | 豊かな暮らしに貢献する | 従業員数 | 20名 |

問題

あなたは、(株)ユーザレンタカー 名古屋受付センターで受付を担当している吉田 薫社員です。初めてレンタカーの利用を検討しているお客様から、手續方法等についての問合せを受けますので、説明してください。また、ユーザレンタカーでは、おすすめのドライブプランを使うとお得にレンタカーを利用できるキャンペーンを実施中です。お客様がレンタカーを利用する目的に相応しいプランを提案してください。

[初めての方へ](#)[車種・料金](#)[店舗](#)[予約](#)[問合せ](#)[よくあるQ & A](#)

お得なレンタカーキャンペーン

(期間: 11月1日~2月28日)

ドライブで楽しめる
おすすめのプランを厳選!

ドライブプランご利用で
基本料金が10%割引!

※以下は、ホームページ「初めての方へ」を選択した場合の情報

■利用について

1. 予約の手続き

ホームページからの場合のご利用の前日まで、店舗・電話の場合は当日1時間前までご予約が可能です。

<ご予約に必要な情報>

お名前、ご連絡先、出発日時、返却日時、出発店舗、返却店舗（出発店舗以外でも返却ができます。同一県内の場合は無料）、車のタイプ、オプション、禁煙車の希望

ホームページから予約される場合は、上記に加えEメールアドレス、運転免許証番号が必要になります。

◇車のタイプ・料金

| 車のタイプ | 概要 | 基本料金 (税込) | | 追加料金 (税込) | |
|---------------------|--|-----------|---------|-----------|--------|
| | | 12時間まで | 24時間まで | 1日毎 | 1時間毎 |
| 標準タイプ (1500cc) | 小回りが利いて運転しやすく、燃費が良いので経済的 | 7,000円 | 9,000円 | 7,000円 | 1,200円 |
| セダンタイプ (2000cc) | 上質な乗り心地で高速道路の利用や長距離のドライブも快適 | 13,000円 | 16,000円 | 13,000円 | 2,200円 |
| ミニバンタイプ (2000cc) | レジャー向きな3列シート・8人乗りで、3列目のシートを倒せば、広い荷室も確保 | 16,000円 | 21,000円 | 16,000円 | 2,300円 |

<レンタカーの利用料金>

基本料金 (車のレンタル料金) + オプション料金

*万一の事故に備えて、基本料金には、保険等の補償が含まれています。

◇店舗

(主な店舗) 名古屋駅前店、名古屋新幹線口店、中部国際空港店、名古屋栄店、その他、県内に50店舗あります。

◇ご予約を取り消される場合は、所定の予約取消手数料を申し受けます。

【予約取消手数料】

| | |
|------------------|----------|
| 乗車日の7日前まで | 無 料 |
| 乗車日の6~3日前まで | 基本料金の20% |
| 乗車日の2日前~前日まで | 基本料金の30% |
| 乗車日まで | 基本料金の50% |
| * 6,000円を上限とします。 | |

2. 貸渡しの手続き

- ・ 出発当日は、ご予約時間までに店舗にお越しください。
- ・ 運転免許証をご提示ください。*免許取得1年未満の方は、3年以上の方との同乗が必要です。
- ・ 貸渡契約書の内容をご確認いただき、契約書にサインをお願いします。
- ・ 基本料金・オプション料金などを前払いしていただきます。(現金又はクレジットカードによる支払い)
- ・ キズやへこみの有無を店舗スタッフとともにご確認ください。

3. 返却の手続き

- ・ ご返却時に最寄りのガソリンスタンドで満タンに給油してください。給油時の領収書をご提示いただきます。ご都合により満タンで返却できない場合は、走行距離により精算させていただきます。(実際の給油金額より割高になります)
- ・ 店舗スタッフがキズ等の有無をチェックいたします。その後、超過料金等の精算をさせていただきます。
- ・ 返却時間の延長や返却店舗の変更の際は、必ず出発店舗へご連絡ください。



ユーザレンタカー

※以下は、ホームページ「よくあるQ&A」を選択した場合の情報 ※抜粋を表示

初めての方へ

車種・料金

店舗

予約

問合せ

よくあるQ&A

Q. 複数で運転することはできますか？

A. 複数の方が運転する場合は、全員の運転免許証をご提示いただきます。ご来店になれない運転者がいる場合は、貸渡証に氏名をご記入いただきます。

Q. レンタカーにペットを同乗させることはできますか？

A. ペットを同乗させる場合はご予約時に個別のご注文が必要で、体重10kg程度までの犬と猫が可能です。(車両後部の床にシートを敷きケージごと乗せていただきます)

Q. レンタカーにカーナビやETCはついていますか？

A. カーナビ・ETC車載器は標準搭載していますが、ETCカードはお客様がご用意ください。ご希望の方には、有料で貸し出しが可能です。(事前に予約が必要) *ETCカード貸出：300円(税込)
高速道路通行料金の精算方法は、ETCカードの利用明細に記載のご利用金額をお支払いいただきます。

Q. 返却時間や返却店舗を変更できますか？

A. ご利用中に返却時間や返却店舗を変更される際は、必ず出発店舗へご連絡ください。他のお客様予約状況等を確認して変更可能かどうかをお知らせします。返却時間を延長する際は、延長料金が必要となります。返却店舗を変更する場合は、同一県内であっても別途乗捨手数料が必要となります。*乗捨手数料：3,000円(税込)

Q. チャイルドシートやベビーシート、ジュニアシートは借りることができますか？

A. オプション品としてご用意しています。

| | |
|---------------------------|--------------|
| ベビーシート (目安：生後9ヶ月位まで) | 540円 (税込) |
| チャイルドシート (目安：生後9ヶ月～4歳位まで) | |
| ジュニアシート (目安：4歳～10歳位まで) | |

お客様情報 (模擬対応者) の例

お客様名 浅田 真琴 (あさだ まこと) (男女の特定はしません)

変更となる情報

- ①大学時代の友人4人で旅行
- ②愛知県の名所旧跡をまわる
- ③レンタカーはゆったり乗りたいのでセダンタイプを希望
- ④運転は、本人(浅田真琴)と友人1名の計2名で交代して運転するのでその手続きについて知りたい
- ⑤運転する友人が、運転免許を取得して半年以内だが大丈夫か(本人は、運転免許を取得して5年以上)

固定情報

- ⑥旅行時期は、2月中旬を予定
- ⑦旅行の目的は愛知県内の観光
- ⑧行程は未だ決めていない(レンタカーの利用時間も未定)

*平成30年11月22日に行う電話対応コンクール全国大会では、「固定情報」以外のお客様情報は変わります。

対応スクリプト 3分以内

模擬対応者 (お客様)

対応者 (吉田 薫 社員)

2 「レンタカーを初めて利用するので、聞きたいことがあって電話しました」

4 「.....」

6 「検討してから申し込みます」

(電話のベルが鳴る)

1 「.....」

3 「.....」

5 「.....」

7 「.....」

(終 話)

<注意事項>

- 1. お客様は、ホームページを見て電話をかけてきましたが、「よくあるQ&A」は見えていないという設定です。
- 2. お客様は、ホームページを見ることができる状況です。
- 3. 文中の会社名、電話番号、キャンペーン内容等は、全て架空のものです。

お得なレンタカーキャンペーン

(期間: 11月1日~2月28日)

ドライブで楽しめる
おすすめのプランを厳選!

ドライブプランご利用で
基本料金が10%割引!

おすすめのドライブプランを使うと基本料金の10%割引でレンタカーを利用できます。

<申込み方法>

- ①ユーザレンタカーの店舗でドライブプランをお選びください。
*下記のドライブプランは、名古屋駅、中部国際空港からSTARTとしていますが、他の各店舗からの出発も可能です。
- ②スタッフがカーナビにドライブプランを登録します。
- ③ドライブプランの時間は目安です。施設の滞在時間や交通状況等により変動します。

ドライブプラン

【名所旧跡めぐりプラン】 (時間の目安: 約7時間)

名古屋駅START

↓ (約15分)

名古屋城

国の特別史跡
金シャチ横丁は、名古屋のうまいものが集結する城下町
*観覧料 500円

↓ (約20分)

清州城

織田信長ゆかりの城
映画清須会議にも登場
*入場料 300円

↓ (約40分)

国宝犬山城

日本最古の天守閣をもつ、築480年の国宝の城
城下町を散策し五平餅、金箔ソフト等食べ歩きができる
*入場券 550円

↓ (約20分)

博物館明治村

明治時代の建造物を移築して保存・展示する野外博物館
*入村料 1,700円

↓

各店舗へ返却または、次の目的地へ

【知多半島の眺望満喫プラン】 (時間の目安: 約6時間)

中部国際空港START

↓ (約40分)

羽豆岬 (はずみさき)

知多半島最南端で、三河湾・伊勢湾の両方を望むことができる

↓ (約10分)

花ひろば

一年中を通して季節の花々が楽しめる (ペット同伴可)
*入園料 650円

↓ (約20分)

野間灯台

愛知県最古の灯台

↓ (約10分)

南知多ビーチランド & おもちゃ王国

海の生き物と触れ合える水族館とおもちゃの遊園地がひとつになったテーマパーク (ペット同伴可)
*入園料 1,700円

↓ (約10分)

えびせんべいの里

海の幸をふんだんに使用したせんべい販売せんべい作りを体験

↓

各店舗へ返却または、次の目的地へ

【陶芸・食の工場見学&体験プラン】

(時間の目安: 約4時間)

中部国際空港START

↓ (約15分)

土と焼き物ライブミュージアム

世界の装飾タイルを展示体験・体感ができるミュージアム
*入館料 600円

↓ (約10分)

セラモール

陶磁器のショッピングモール
陶芸体験

↓ (約20分)

半田赤レンガ建物

明治時代に誕生したビール工場
国の有形文化財に登録
*入館料 200円

↓ (約25分)

味の館

清酒の利き酒や味噌工場の見学
*入館無料

↓ (約25分)

酒の文化館

酒蔵を生かした資料館
*入館無料

↓

各店舗へ返却または、次の目的地へ

【名古屋市内的名所をグルッと周回プラン】

(時間の目安: 約7時間)

名古屋駅START

↓ (約15分)

名古屋城

国の特別史跡
金シャチ横丁は、名古屋のうまいものが集結する城下町
*観覧料 500円

↓ (約20分)

熱田神宮

名古屋随一のパワースポット

↓ (約10分)

白鳥庭園

東海地方最大級の池泉回遊式日本庭園
庭園を眺めながら抹茶が楽しめる
*観覧料 300円

↓ (約20分)

名古屋港水族館

日本最大の延床面積を誇る
*入館料 2,000円

↓ (約20分)

リニア鉄道館

高速鉄道技術の進歩を紹介
*入館料 1,000円

↓

各店舗へ返却または、次の目的地へ

※施設の観覧料・入館料等については、大人料金のみを記載しました。 ※各施設の料金は、変更になる可能性がありますので公式サイトでご確認ください。