

## 2013年度 電話対応コンクール問題

### ◆テーマ

『言葉の力で元気を』

### ◆今年度の問題のねらい

『電話での自然な会話のやりとりを通じて、お客様のニーズをしっかりと掴み、喜んで頂けるように分かり易く説明をする。』

### ■状況設定

事業者名：杜都企画株式会社（宮城県仙台市にあるツアー旅行企画・運営会社）

対応日時：2013年11月22日（金）午前10時

対応者（競技者）：復興応援キャンペーン担当 広瀬 純 社員

お客様（模擬対応者）：佐藤 真（設定の家族の夫または妻）

### ■問題

あなたは、宮城県仙台市にある杜都企画株式会社の広瀬 純社員です。

杜都企画では、復興応援キャンペーンとして自社のホームページ画面から懸賞に応募してアンケートに回答して頂いたお客様に対して抽選を行い、毎月ペアで2名様を自社が企画する日帰りバスツアーに招待しています。

11月は「佐藤 真」様が当選し、11月21日（木）にメールで当選の連絡をしました。当選した佐藤 真様より「招待された日帰りバスツアーに招待以外の息子や母も参加したい」という電話が入ります。

※あなたは、以下の内容に沿ってお客様にツアーの説明をしてください。

### ■佐藤 真様の情報

住所：〒980-8652 宮城県仙台市青森区荻番町2-8-1-101

電話：022-214-6011 メールアドレス：makmakosato@docomo.ne.jp

\*上記情報はアンケートに回答した際に、個人情報保護規定に同意の上、連絡先として記載している。

（問い合わせの背景）

- ・ 家族は、佐藤夫妻・中学1年生の長男・母
- ・ 佐藤 真様は、平成25年9月に仙台に転勤になった。仙台は初めての赴任先。
- ・ ツアーに当選し、家族全員4名で参加できないか、と思い電話をかけた。
- ・ 「仙松亭の牡蠣料理を満喫できる」という点(食事)に魅力を感じている。
- ・ 食事については、和食、洋食どちらのコース料理にしようか迷っている。
- ・ 長男は正座が苦手のため、食事はお座敷よりも椅子席のレストランでいたいと思っている。

## ■社都企画株式会社の情報

業種：ツアー旅行企画・運営会社 社員：30名 営業日等：月～土 10:00～18:00

住所：〒984-0022 宮城県仙台市若林区日本橋<sup>にほんばし</sup>3-2-1

電話：022-214-7011 FAX：022-214-7012

## ■今回の復興応援キャンペーン「日本三景 松島を巡るお腹も満足満喫プラン」についてホームページに記載の無い情報

- ・本日現在、12月21日（土）のツアー申込者は、20名。バスの席や食事処にはまだ余裕があり、招待者の家族などの追加参加も受け付ける。
- ・ツアーへの追加参加申し込みはWebから行う。料金の支払い先は、申し込み確認メールにて案内する。
- ・食事については、和食、洋食を選ぶことができ、同じグループで食事コースの対応ができる。また、食事場所はグループ単位であれば、レストランか座敷を選ぶことも可能。
- ・食事のメニューは、事前申し込みが必要だが旅行日の3日前（12月18日）17時まで電話で変更できる。
- ・ツアーの詳細(旅のしおり)は、入金（ツアー追加参加者の振込みは12月10日迄）確認後出発日1週間前までに郵送する。
- ・松島での2時間のフリータイムにはオプションツアーがあり、グループ毎ではなく一人から参加できる。

①円通院での数珠づくり体験（作成時間およそ20分）御供養料によって、数珠の種類が異なる。

※2,000円ガラス、3,000円天然石（小粒）、4,000円天然石（大粒）

天然石コースのみ石の説明がある。

### ※円通院について

- ・日本三景松島 伊達政宗の嫡孫「光宗公」の菩提寺。臨済宗妙心寺派の寺院です。

②国宝 瑞巖寺本堂ほか七棟建造物保存修理事業（国宝 瑞巖寺平成の大修理、平成30年3月頃迄の為、「国宝庫裡」「陽徳院（愛姫）御霊屋」をH28年3月頃まで特別公開）（拝観料大人650円。中学生、小学生350円。幼児無料）

### ※庫裡について

- ・禅宗寺院の台所。本来実用本位の建物に唐草や花肘木の彫刻が施されている。

### ※陽徳院御霊屋（寶華殿）について

- ・陽徳院の背後の高台にある伊達政宗公の正室陽徳院田村氏愛姫（1568～1653）の墓堂で、万治3年（1660）孫の綱宗によって造営された。豪華絢爛。

※オプションツアーは①、②とも、旅行日当日でも受け付けるが、参加料は、当日現地で現金払い（税込）

## ■注意事項

- ・問題にない情報やサービスを付加して説明した場合、その内容は評価の対象になりません。  
(加点にも減点にもなりません)
- ・食事内容やオプションツアーについて、どれをお勧めしても良く、また複数のものをお勧めすることにも制限は設けません。

◎文中の会社名、電話番号、メールアドレス、想定等全て架空のものです。

## ■対応のポイント

- ①懸賞に当選したお客様の「うれしい気持ち」を受け止めるような対応をすること。
- ②積極的に質問をして、お客様のニーズを掴み、お客様に合わせた分かり易い説明をすること。
- ③お客様に企画の楽しさが伝わり、ツアーへの期待を高めるような対応をすること。
- ④気持ちのこもった自然な話しことばで説明すること。

<佐藤 真 様への懸賞企画・当選メール 11月21日(木)送信済み>

件名:懸賞旅行当選のお知らせ【杜都企画】

佐藤 真 様

いつもお世話になっております、杜都企画(株)復興応援キャンペーン担当の広瀬 純と申します。

先日は、わたくしどもの「復興応援キャンペーン企画・旅のアンケート」にご回答いただき誠にありがとうございました。

今回ご応募いただきました復興応援キャンペーン企画「日本三景 松島を巡るお腹も満足満喫プランへペアで2名様ご招待」に、抽選の結果、佐藤 真様がみごと当選されました。

おめでとうございます。

ご招待日は、12月21日(土)2名様をペアでご招待いたします。

9:30 仙台駅西口集合 17:30 仙台駅西口解散の予定でございます。

なお、2名様以上の参加を希望される場合は、復興応援キャンペーン価格にて、追加参加をお受けいたします。

11月30日(土)までにお申し込みがない場合、勝手ながら、当選は無効とさせていただきます。あらかじめご了承ください。

参加のお申し込みおよび内容の確認は、URLにてお願いいたします。

●ツアー参加のお申し込みは下記のURLにてお受けいたします。

<http://www.jtua.or.jp/region/miyagi/kensho/>

●また内容については下記のURLにアクセスしてご確認下さい。

<http://www.jtua.or.jp/region/miyagi/travel/>

\*この件のお問い合わせは

電話:022-214-7011 (月～土 10:00～18:00)

杜都企画(株)(モリトキカク) 担当 広瀬 純 までお願いいたします。

それでは、佐藤 真様、ご家族様のご参加をスタッフ一同心よりお待ちしております。

\*\*\*\*\*

杜都企画株式会社

☆東北を元気に! ☆復興応援キャンペーン担当 広瀬 純

〒984-0022 仙台市若林区日本橋 3-2-1 TEL:022-214-7011 FAX:022-214-7012

<http://www.jtua.or.jp/region/miyagi/>

<対応スクリプト>

■競技時間は3分以内とする

広瀬社員(競技者)	佐藤様(模擬対応者)
(着信音)	
①「.....」	
	②お早うございます。懸賞のバスツアーに、当選の
③「.....」	メールをもらった、佐藤真 <sup>きとうまこと</sup> です。
⑤「.....」	④実は、招待以外の息子や母も参加したいので、
	まだ空いてますか？
⑦「.....」	⑥.....
⑨「.....」	⑧食事のことですが、息子は洋食が好きで、母は
	和食が好きなので、迷っているんですよ。
⑪「.....」	⑩.....
⑬「.....」	⑫オプションツアーは何がありますか。
⑮「.....」	⑭そうですか、では、家族と相談して申し込みま
	す。ありがとう。
(終了)競技者の終話と同時に切断	電話を切ります

※⑥⑩の場面の模擬対応者の言葉は、相づち、もしくは短い言葉としてください。

※模擬対応者は、広瀬社員(競技者)の問いに合わせて答えます。質問の数によっては、「.....」のスクリプトは増える場合も省略される場合もあります。何を質問するか、いくつ質問するかは競技者が自由に選択できます。

※模擬対応者は、決められた内容の言葉以外に、会話の間に「ええ」「はい」「そう」「そうですね」「そうですか」「それはいいですね」「そうなんですか」などの肯定的な相づちを打つことができます。

※模擬対応者のせりふの出だしの言葉や語尾等は、意味が変わらなければ、若干追加または変化させてよいものとします。

※佐藤真様役(模擬対応者)は男女を限定しません。

※電話対応の基本は、かけ手からきります。従って、今回はお客様から電話を切断するのが基本ですが、時間測定の関係上競技者の切断により終話とし競技時間を測定します。

復興応援  
キャンペーン

# 日帰りバスツアー

さて、今月の懸賞は、日帰りプラン「日本三景 松島を巡るお腹も満足満喫プラン」をペアで2名様ご招待。

仙台駅集合・解散型で、バスに乗って松島へ行き、昼食は有名な「仙松亭」で「牡蠣のコース料理」を堪能します！

## 「日本三景 松島を巡るお腹も満足満喫プラン」

TOP

日帰りプラン

宿泊プラン

イベント情報

懸賞

アクセス

〒984-0022

仙台市若林区日本橋  
3-2-1

杜都企画株式会社

TEL

(022) 214-7011

FAX

(022) 214-7012

### ツアー詳細

◆人気の「仙松亭(せんしょうてい)」で、牡蠣のコース料理(90分)付き

<定員>40名(最少催行人数20名)

<旅行価格(税込)>大人1名:10,500円→8,800円・中学生以下1名:7,500円→5,500円

※復興応援キャンペーン価格:11月30日までにお申し込みの場合

<出発日>12月14日(土)、15日(日)、21日(土)、22日(日)

[お申し込みカレンダーはこちら](#)

### 主なスケジュール

9:30 仙台駅西口集合・バスで出発・・・集合場所の地図は[こちら](#)

10:15 観瀾亭(伊達家のお仮屋御殿)見学

→ 松島島めぐり観光船 乗船

→ 仙松亭にて「牡蠣のコース料理(90分)」を堪能

13:15~15:15 フリータイム(オプションツアーあり!)

15:20 さかな市場での買い物 → 17:30 仙台駅西口到着・解散

\*交通状況等により、スケジュールが前後、帰着時間が遅延することがあります

### おすすめポイント

◆牡蠣料理は、和食コースか洋食コースが選べます。

※コース料理の詳細は下記参照

◆フリータイム(オプションツアーあり)

◆バスの中では、牛タンが当たるクイズにチャレンジ

さかな市場で「笹かま」つかみどりにチャレンジ

### <和食コース>

お座敷(4名様以上は個室=畳)

・前菜:南三陸の海の幸・山の幸

牡蠣のみぞれあえ

金華サバのしめサバ

三陸わかめの仙台酢味噌あえ

・焼き牡蠣・牡蠣の小鍋仕立て

・牡蠣ご飯・デザート

※ワンドリンク付き:宮城の地酒

または地ビール、ソフトドリンク

### <洋食コース>

海を望むレストラン(個室無し、椅子席)

・生牡蠣レモンとカクテルソース

・牡蠣のチャウダー

・牡蠣のグラタンまたは牡蠣のピカタ

・牡蠣のフリット(衣揚げ)

・新鮮野菜のサラダ・デザート

・ライスまたはパン

※ワンドリンク付き:白ワイン

または地ビール、ソフトドリンク

※旅行開始前のお客様による旅行契約の解除および払い戻し

お客様は、下記に定める取消料を当社にお支払いいただくことにより、旅行契約を解除することができます。

●旅行開始日の前日から起算してさかのぼって

10日目-8日目:20% 7日目-2日目:30%

●旅行開始日の

前日:40% 当日の集合時間まで:50%

●旅行開始後の取消しまたは無連絡不参加:100%

懸賞の  
応募アンケートは  
[こちら](#)

[詳細旅行条件はこちら](#)

事前に必ずご確認の上  
お申し込みください。