

コンクール問題

■テーマ

『言葉がつむぐ信頼のきずな』

■今年度の問題のねらい

ビジネス電話応対の世界では、双方の思い込みや確認不足、説明不足などから、トラブルになることがしばしばあります。そうしたときに、お客様の不安感や不信感を和らげ信頼を取り戻し、お客様とのきずなを確立するには、どのような言葉をつむぎ、どう対応すればよいかを考えます。

■状況設定

事業者名:株式会社まつい

(石川県金沢市内にある、北陸の伝統工芸品を販売している会社)

応対日時:2014年11月14日(金)午前10時

応対者(競技者) :販売課営業担当 小林 悠(こばやし ゆう)社員

お客様(模擬応対者):前田 利(まえだ とし)様

■問題

あなたは、金沢市内にある伝統工芸品の販売会社「株式会社まつい」の販売課営業担当小林 悠社員です。

11月14日(金)午前10時に、Facebookの情報をきっかけに「九谷焼焼酎サーバー(青粒タイプ)と木製台のセット」を購入された前田 利様から「注文した内容と送られてきた注文明細書の記載内容が違う。

Facebook に載っていた九谷焼の焼酎カップ(青粒・白粒)の記載がない。」と不安そうな様子で問い合わせの電話が入りました。

※以下の内容を踏まえ応対をしてください。

■前田 利様の情報

住所:〒920-0941 石川県金沢市芝町1-11-30-605

電話:076-262-2963

上記情報は注文を頂いた際に、個人情報保護規定に同意を得た上、連絡先として記載している。

■問い合わせの背景

○ 前田 利様は、株式会社まついの Facebook に掲載された新着商品、「九谷焼焼酎サーバー(青粒タイプ)と木製台のセット」ならびに添えてある「九谷焼焼酎カップ(青粒・白粒)」の写真を見て、友人の結婚祝い品として、「九谷焼焼酎サーバー(青粒タイプ)と木製台のセット」及び「九谷焼焼酎カップ(青粒・白粒)」を購入したいと考え、11月12日(水)に問い合わせの電話をかけました。

(前田 利様は株式会社まついのホームページを見ていません)

○ 電話に出た池田宏美社員から、「この電話で注文ができること」を聞き、その時点で注文をしました。

- 前田 利様は、その際に、名前・住所・電話番号を伝え、「11月23日(日)には友人宅に持って行くため、土曜日に必ず届くようにしてほしい(22日は一日在宅)」と、依頼しました。
なお、この時対応をしたのは池田宏美社員でしたが、前田 利様は池田宏美社員の名前を覚えていません。
- 11月13日(木)、前田 利様は郵送で届いた商品代金振込みのための注文明細書、振込用紙を見ました。しかしそこには、商品名「九谷焼焼酎サーバー(青粒^{あおつぶ}タイプ)と木製台のセット」としか記載がなく、振込用紙にも「税込価格22,680円」と書かれていました。
- 前田 利様は、「注文した内容と注文明細書の記載内容が違う。Facebook に載っていた九谷焼の焼酎カップ(青粒^{あおつぶ}・白粒^{しろつぶ})の記載がない。」と不安になり、11月14日(金)に問い合わせの電話をかけました。

■株式会社まっつの情報

業 種:石川県金沢市内にある、北陸の伝統工芸品を販売している会社
社 員:10名
営業時間:10:00~18:00(年中無休)
住 所:〒920-0963 石川県金沢市有楽4-1
電 話:076-262-1755 FAX:076-261-3104

■株式会社まっつのホームページに掲載してある情報

- 送料は全国一律一か所1,000円(税抜価格)です。
- お買物合計金額【22,000円(税抜価格)】以上の場合は、【送料無料・10%引き】となる。
- 商品は出荷日の翌日着く予定である。
- 出荷は土、日、祝日を除く。
- 請求方法は振込と代金引換がある。
 1. 振込 : 注文明細書及び振込用紙を送付する。
出荷は入金確認後、宅配で配送する。
入金確認は、振込日の翌日午前10時以降にできる。(土、日、祝日を除く平日)
振込手数料は株式会社まっついで負担。
 2. 代金引換: 注文後すみやかに配送する。
支払い金額(商品代金合計+送料+代引手数料+消費税)
代金は商品受け取り時に配送員に支払う。
代引手数料200円(税抜価格)はお客様負担。
代引手数料は全国一律一か所200円(税抜価格)

■情報

- 注文画面で、名前、住所、電話番号、対応履歴、在庫数などが確認できる。
- 九谷焼焼酎サーバー(青粒^{あおつぶ}タイプ)と木製台がセットである。
- 九谷焼焼酎カップ(青粒^{あおつぶ}・白粒^{しろつぶ})は別売りである。

○ 前田 利様の注文を受けた池田宏美社員は、出張中で出社は翌月曜日(11月17日)の予定である。

■ 応対のポイント

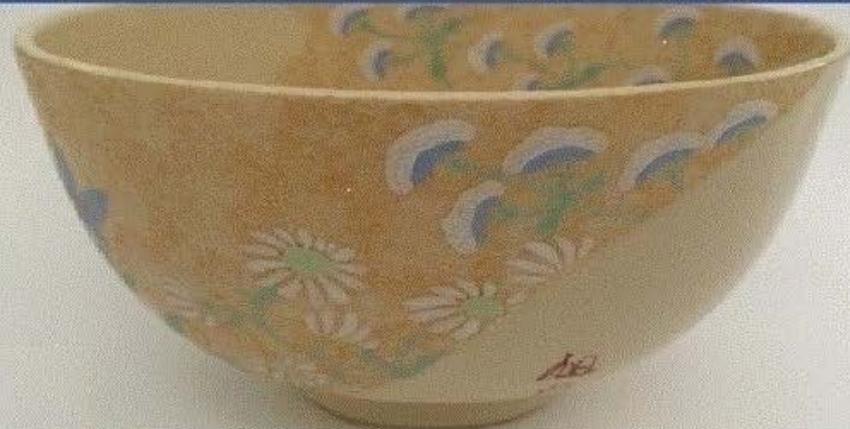
- ① お客様が抱いた不安感をしっかり受け止めて、状況確認をしながらお客様の希望に沿う方向で応対する。
- ② お客様に誤解や不信感を与えたこちら側の問題点、原因を明確にする。
- ③ お客様の事情や気持ちを理解し、お客様に納得して頂けるように説明する。
- ④ お客様の心に届ける声の表情と「間」を大切に、自然な話し言葉で伝える。
- ⑤ 配慮のある温かい応対で不信感を信頼感に変え、顧客満足につなげる。

■ 注意事項

- 問題の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)
- 状況設定等に合せて、「より自然な応対」を目指してください。
- 商品や請求方法は、どれをお勧めしても良く、また複数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、想定などは全て架空のものです。

Facebook画面

facebook 友達、スポット等を検索 株式会社まつい ホーム





株式会社まつい
★★★★★ (評価10件)
いいね! 67人 · 3 were here

いいね! フォローする メッセージ

〒920-0963 石川県金沢市育楽4-1
076-262-1755

写真 いいね! 地図

投稿する 写真・動画
株式会社まついに何か投稿しましょう

兼六園を代表する景色
徹紗灯籠 (ことじとうろう)





株式会社まつい
11月1日投稿

新着商品!
九谷焼焼酎サーバー (青粒タイプ) と木製台のセットのご案内です!
お正月用にいかがでしょうか。プレゼントにもオススメです。

九谷焼焼酎サーバー (青粒タイプ) と木製台のセット
径14cm×高さ21cm
1セット¥20,000 (税抜価格)

※別売り
九谷焼焼酎カップ (青粒・白粒)
1個¥2,500 (税抜価格)

★お得な情報は (株)まついのホームページをご覧ください
<http://www.jtua.or.jp/>

ページを作成

最近
2014年

広告 すべて見る



いいね!
もしもし検定について「いいね!」と言っています。

商家屋敷跡野村家



長町商家屋敷跡 (ながまちびけやしきあと) は、石川県金沢市にある観光地である。加賀藩時代の上流・中流階級藩士の侍屋敷が軒を連ねている。土塀と石畳の庭地が残り、藩政時代の情緒ある雰囲気を楽しむことができる。

主計町 (かずえまち) の通り



主計町 (かずえまち) とは、石川県金沢市の浅野川沿いにある町名。1999年10月1日、旧町名として復活した地域で、旧町名復活運動のさきがけとなった

ひがし茶屋街



東山ひがし (ひがしやまひがし) は、石川県金沢市の地区名。重要伝統的建造物群保存地区であり、ひがし茶屋街の名称で知られる

浅野川



浅野川 (あさのがわ) は、石川県金沢市を流れる大野川水系の二級河川。全長約32.5km。犀川を男川と称えられるのに対して、女川と称される金沢市民に親しまれている

前田 利様へ郵送したご注文明細書

No. 1411-11-075

ご注文明細書

前田 利 様

この度は、「まつい」をご利用いただき誠にありがとうございます。ご注文いただきました内容は以下の通りでございます。ご確認の上、同封の振込用紙でお振込みいただきますようお願いいたします。

株式会社まつい
〒920-0963
石川県金沢市有楽4-1
TEL:076-262-1755
FAX:076-261-3104
E-mail :shop-kutanimatsui@ishikawa.jp
担 当:池田 宏美

商品コード	商品名	数量	単価	金額
KSS-902	九谷焼焼酎サーバー(青粒タイプ)と木製台のセット	1	20,000	20,000
	のし紙(御結婚御祝 依頼主名)	1	0	0

注文番号	1411-11-075
ご注文日	2014年11月12日(水)
振込期限	2014年11月20日(木)
納品予定	2014年11月22日(土)

合計	¥20,000
送料	¥1,000
消費税	¥1,680
ご請求金額	¥22,680

<お届け先>	
お名前:	前田 利 様
ご住所:	〒920-0941 石川県金沢市芝町1-11-30-605
電話番号:	076-262-2963

対応スクリプト

■ 競技時間は3分以内とする

小林社員(競技者)	前田様(模擬対応者)
(着信音)	
①「.....」	
	②先日、九谷焼の焼酎サーバーセットを注文した前田です。これってカップ付いてますよねえ。明細に入っていないんですけど。
③「.....」	
	④.....
⑤「.....」	(対応の流れにそって適宜対応)
⑥「.....」	⑥そうですよ、Facebook の写真をみて、あれと同じセットを注文したんですよ。
⑦「.....」	
	⑧.....
⑨「.....」	(対応の流れにそって適宜対応)
⑩「.....」	⑩焼酎カップ 2 個をつけると、22,500 円ですね。22 日に間に合いますか？
⑪「.....」	
	⑫ それでは、よろしくお願ひします。
⑬「.....」	
(終了) 競技者の終話と同時に切断	電話を切ります。

※模擬対応者は、小林社員(競技者)の問いに合わせて答えます。④⑧では、対応の流れによっては、「.....」のスクリプトは増える場合も省略する場合があります。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」などの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。

※前田 利役(模擬対応者)は男女を限定しません。

※電話対応の基本は、かけ手から切ります。従って、今回はお客様から電話を切るのが基本ですが、時間測定の関係上、競技者から切ることに終話とし、競技時間を測定します。