

## テーマ

# 「聴きとる力を磨き、訊き出す力を鍛える」

## 今年度の問題のねらい

### 【電話対応とは聴くことである】

電話対応にとって最も大事なことは、聴きとる力、訊き出す力です。「きく力」はコミュニケーションにとって最も重要な能力であり、対話を形作る基本です。それは、ICT化がどんなに進んだとしても、電子メールでは実現できない能力だからです。

電話をかけてきたお客様が、「良い対応だった」と感じるのは、①話をしっかり聞いてくれた ②求めることに正確に応じてくれた ③説明が分かりやすかった ④手際よく対応してくれた ⑤心の温かさを感じたといった印象を持っていただいた時です。このような対応が『顧客満足』につながるのです。

今年度のコンクール問題は、忘れ物をしたことに気付いたお客様から、すぐに探して欲しいとの電話が入ります。お客様の気持ちを受け止めながら、忘れ物の状況などを素早く的確に聴きとり、訊き出し、お客様の要望に手際よく応える、という対応力を問う問題です。

忘れ物をしたお客様が、気持ちを落ち着けて話してくださるようするには、どの様な相づちをうち、共感し、どの様な言葉で質問をすればよいのでしょうか。そのことを念頭に置いて、自然な訊き方、自然な話し言葉で対応をしてください。

「電話対応とは聴くことである」このことを、より実感して頂くために、全国大会では「お客様情報」を複数用意しています。この情報は事前にはお知らせしません。

従って、コンクールに参加する皆さんは、是非、トレーニングの際には様々な「お客様情報」を想定して聴き取りのトレーニングを積んでから臨んでください。

また、今年度の問題では、お客様との対応が終わったあと、留守番電話へメッセージを録音していただきます。限られた時間内で、どれだけ簡潔に正確に、分かり易く伝えられるかについても、審査の重要なポイントになります。

今年度の電話対応コンクール問題が、日常の電話対応業務に生きることを期待しています。

## 状況設定

会社名：群馬企画株式会社

対応日時：2015年11月27日（金） 午後1時30分

留守番電話に吹き込んだ時間： 午後1時50分

対応時間は、留守番電話録音の時間を含めて「3分以内」です。

留守番電話の録音時間は、「30秒以内」です。

対応者（競技者）：山本 やまもと 馨 かおる 社員

## 問題

あなたは、群馬物産館の運営会社である群馬企画(株)総務部の山本社員です。群馬物産館に来られたお客様から、「群馬物産館で買ったばかりの商品を入れた袋を物産館に忘れてほしい。急いで確認してほしい」との電話が入りました。山本社員が電話を受けた群馬企画(株)の所在地と物産館は離れているため、確認してからお客様の携帯電話に連絡することにしました。

そのあと忘れ物が見つかったので、お客様の携帯電話に電話をしたところ、留守番電話になっていました。下記の内容をもとに電話対応を行った後、留守番電話にメッセージを録音してください。

注1：お客様の携帯電話の番号はお客様に聞かないとわかりません。

注2：お客様の携帯電話には発着信履歴が残っています。

注3：忘れ物は、群馬物産館の受付でお預りしています。

## 群馬企画(株)の情報

会社所在地	群馬県高崎市高松町13	営業時間	午前9時～午後6時（月曜日～金曜日）
電話・FAX番号	電話027(327)5576・FAX027(327)3492 総務部直通 総務部が対応可能な時間 午前9時～午後6時		
URL	http://www.jtua.or.jp	E-mail	user@mbp.sphere.ne.jp 共有メール
業務内容	群馬県のPR全般（イベントの企画・群馬物産館の運営）		
企業理念	世界の群馬へ	従業員数	80名
群馬物産館営業時間	午前10時～午後5時（年中無休）		

※群馬物産館で販売している商品は、「群馬物産館の主な商品」を参考にしてください。

## 対応者情報（競技者）

会社名	群馬企画(株)総務部
対応者名	山本 馨社員
情報	山本 馨社員は、この日午後3時からプライベートの用件で、早退します。この件は、総務部の同僚石田里絵社員（女性）に引き継ぎます。総務部には、石田姓は他に石田一馬係長（男性）がいます。

## お客様情報（模擬対応者）

お客様	上野 真（男女の特定はしません）		
携帯電話番号	090-3002-7027	自宅住所	東京都葛飾区芝町2-2-6
来館日時	11月27日（金）午前11時50分～午後1時頃		
状況	群馬デパートの手提げ袋に、黄色の手帳（手帳の裏に自分の名前が書いてある）と、群馬物産館で買った〇〇と〇〇、買ったばかりの本が2冊、本の名前は「ぐんまの温泉」「東南アジアの旅行ガイド」が入っている。 出張で群馬に来た。1件商談を済ませて、本日の午後5時頃、受け取りに行きたい。		
忘れたと思う場所	群馬物産館の入口を入ってすぐ、休憩コーナーの左のテーブルの下に置いたと思う。（記憶が曖昧）		

※群馬物産館で買った〇〇と〇〇については、「群馬物産館の主な商品」から設定します。

## 群馬物産館の主な商品



### みずさわ ○水沢うどん

日本三大うどんの一つに数えられる水沢うどん。やや太めでコシがあり透明感が特長です。

水沢うどんは「水沢山の良質の水」と「最適の小麦粉」を厳選し、先代から受け継がれた独自の製法により作られています。



### ○焼きまんじゅう

群馬県名物焼きまんじゅう、オーブントースターやフライパンなどでこんがり焼いたまんじゅうに特製のみそだれをつけてお召し上がり下さい。一度蒸かしてから、焼いて頂くと一層おいしくお召し上がり頂けます。



### ○上州豚肉

上州豚肉は、専用の飼育用飼料を使い、臭みを抑えた軟らかく食べやすい豚肉です。赤身、脂身のバランスが良く、肉の弾力感は抜群です。品質や食感を大事にしており、地元をはじめ全国で親しまれ食されている豚肉です。



### ○ネクタイ

群馬県は全国有数の養蚕県です。群馬県のマスコットである「ぐんまちゃん」を表現し、伝統工芸品産地桐生織の技術で織り上げた絹織物の製品です。



### ○こんにゃくゼリー

群馬県特産のこんにゃくから生まれたこんにゃくゼリーは、カロリーを気にすることなく食べられます。色々な果汁で味付けし、食べる時にフルーツの香りが広がるおやつにお勧めのゼリーです。



### ○スカーフ

女性に大人気の絹のスカーフです。白と黒の縞縞により整経、緯糸を白と黒に染色、格子の二重織をし、メローでまわりを仕上げた後、塩縮加工を施すという、製品化までに6年の歳月がかかっているスカーフです。



### ○ラスク

フランスパンを薄切りにし、作ったラスクです。バターやシュガーを使用し、バターの香りやほんのりとした甘みに加え、サクサクした食感でお召し上がりいただけます。お土産やお使い物に喜ばれています。



### ちゅうせん ○注染手ぬぐい

群馬・高崎で100年以上にわたり伝統技法・注染を守っています。手彫りの型紙を使い染料を注いでいく、昔ながらの技法で染め上げた手ぬぐいです。



### ○漬け物

群馬県内で生産された旬の素材を使い、身体に優しく減塩で漬け込みました。お子さんからお年寄りまで安心してお口に運んでいただけます。素材の味を楽しんでいただけますので、温かいご飯のお供に最適です。



### ○ガラス工芸

ビールを黄金色の夕焼け空にみたく、ぶかぶか浮かぶ泡の雲。どこか懐かしい、そんな夕焼けの風景をグラスに表現した大人気のグラスです。

### <注意事項>

1. 状況設定等に合せて、「より自然な対応」を目指してください。
2. 文中の会社名、電話番号、想定等は全て架空のものです。
3. 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)
4. 群馬企画(株)については、特定の企業や物産館等を想定しておりません。従って、「群馬県のPR全般」という社の業務内容については、自由に発想してください。
5. 群馬物産館直通の電話番号を示していないことについて、疑問を持たれる方もいると思いますが、設定上によるものです。

平成27年11月27日に行う電話対応コンクール全国大会の問題では、複数の「お客様情報(模擬対応者)」の中からランダムに出題します。但し、「お客様情報(模擬対応者)」の『来館日時』及び『状況』に記載した「出張で群馬に来た。1件商談を済ませて、本日の午後5時頃、受け取りに行きたい。」は変わりません。また、電話対応コンクール全国大会における「お客様情報(模擬対応者)」は、競技前に開示しません。

**▶ 応対時間** 全部で3分以内、そのうち留守番電話の録音時間は、「30秒以内」です

模擬応対者（お客様）	応対者（山本馨社員）
<p>2 「さっき、物産館で買ったばかりの商品を入れた袋を忘れたので、お手数ですが、確認していただけませんか？」</p> <p>4 「.....」</p> <p>6 「.....」</p>	<p>(電話のベルが鳴る)</p> <p>1 「.....」</p> <p>3 「.....」</p> <p>5 「.....」</p> <p>7 「.....」</p> <p>(終 話)</p> <p>※受話器は置かないでください。</p>
<p>8 「メッセージをどうぞ」</p>	<p>9 「.....」</p> <p>※留守番電話にメッセージを吹き込んでください。</p> <p>※30秒を過ぎると「ピー音」が入り、通話は切断されます。</p> <p>(終 話)</p>

注1：模擬応対者は競技者（応対者）の問いに合わせて「お客様情報」に基づき質問に答えたり、必要に応じて、「ええ」「はい」「そう」等の相づちをうったりします。答える順序や、いくつ答えるかは競技者の質問によって変わります。したがって、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。模擬応対者の方から先に誘導することはありません。

注2：模擬応対者は、競技者の質問に合わせて原則自由に話を展開することができます。但し、模擬応対者は時間オーバーにならないようにご配慮ください。

※想定に無いことは、自由に会話して構いませんが、加点にも減点にもなりません。

※スクリプト「2」の模擬応対者の言葉は、意味が変わらなければ言いやすい言葉に変えて言うことができます。

※模擬応対者及び競技者（応対者）は共に本問題では男女を特定しておりません。

※応対者は「7」の応対（終話）の後、受話器を置かないでください。模擬応対者が、留守番電話の機械音の代わりに「メッセージをどうぞ」のセリフを言いますので、それに続けて「9」のお客様宛の録音メッセージを30秒以内で言います。