

平成28年度電話対応コンクール問題

テーマ

「電話がつながく、お客様との出会い。 電話でつかむ、新たなビジネス。」

今年度の問題のねらい

企業にとって自社の商品やサービスを売り込む「営業」という仕事は、企業活動の根幹です。

ダイレクトメール、電波メディアを使つてのCM、飛び込み営業、無作為にかけると電話営業など、手段はさまざまです。しかし、大きな成果を期待できる営業手段の一つは、やはり紹介者を介しての対面営業でしょう。そして、その対面営業の成否のカギを握るのがアポイントの取り方です。

アポイントは、日頃からの人脈作り、信頼関係、誠実な行動などによつてもたらされます。今回は、営業活動の基本となるアポイントの取り方に焦点を当てて考えていただきます。

■今年の問題のポイント

- ①お客様の関心事を訊き出して、自社の商品を紹介する
- ②お客様に受け入れていただけるように紹介者との関係を伝える
- ③お客様とのスケジュール調整をスムーズに行う

・今年度のコンクール問題は、既に取り引きのあるお客様から新規のお客様をご紹介いただき、連絡を取るという設定です。ご紹介いただいた経緯を効果的に伝えることで、お客様に聞いてもらえる環境を作ります。

そしてお客様の関心事を訊き出しながらか提案の主旨を伝え、訪問するためのアポイントを取ってください。

・日頃の営業活動の状況に近づけるために今年度も、全国大会では「お客様情報」を複数用意し、競技の30分前に「紹介者から渡されたメモ」という形で競技者にお渡しします。

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、説明の仕方及び、訊き出し方のトレーニングを積んでから臨んでください。

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:株式会社 水のハルカス

対応日時:2016年11月18日(金)午後2時

対応時間は、「3分以内」です。

対応者(競技者):田中^{たなか}翼^{つばさ} 社員(男女は特定しておりません)

お客様(模擬対応者):山本^{やまもと}臨^{のぞみ}(男女は特定しておりません)

問題

あなたは、(株)水のハルカスで天然水の宅配サービスの営業を担当している田中翼社員です。既に取り引きのあるもしもし商事(株) 総務部長の吉田様に新規のお客様を紹介していただきたいとお願いしたところ、早速、大学時代の後輩を紹介してくださり、お名前、連絡先等のメモをいただきました。あなたはこのメモに基づき電話をかけて、訪問のアポイントを取ってください。

株式会社 水のハルカスの情報

会社所在地	大阪府大阪市中央区大手前 4-1-20	営業時間	午前9時～午後5時30分(月～金)
電話番号	フリーダイヤル 0120-20-6660		
業務内容	ナチュラルミネラルウォーターの製造・宅配事業 美味しさと品質にこだわった天然水を全国のオフィスや家庭に宅配します。		
企業理念	水を通じて人の心を豊かにする	従業員数	60名
URL	http://www.jtua.or.jp	E-mail	user@mbp.sphere.ne.jp

【商品情報】

〈天然水〉 下記の3種類の天然水の中から1種類をお選びいただけます。

ハルカス六甲山



健康維持に欠かせない栄養成分のひとつであるミネラルが含まれ、美容にも役立つ、からだにおいしい天然水です。
価格:天然水 1,600円(税込)(12L入りボトル1本)

ハルカス伏見



コーヒーや紅茶などの香りや味などが、ストレートに引き出せる天然水です。料理などでも素材にダシや香りなどがしみやすく、日本料理にもお勧めの天然水です。
価格:天然水 1,700円(税込)(12L入りボトル1本)

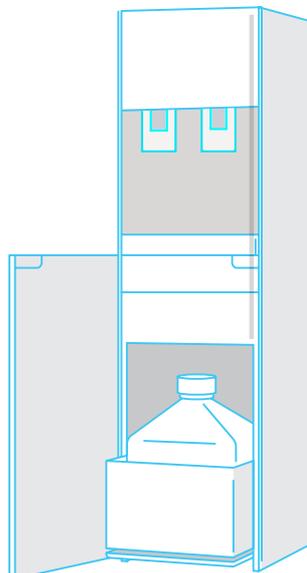
ハルカス奥伊勢



カルシウム、マグネシウムなどのミネラル分を含んだ硬水で、運動後のミネラル補給にも適した飲みやすい天然水です。
価格:天然水 1,800円(税込)(12L入りボトル1本)

〈レンタルサーバー〉

- ・レンタルサーバーが無料で利用できます。設置するために特別な工事は必要ありません。
- ・雑菌増殖を防ぐ構造で、自動でクリーニングも行うため、定期的なメンテナンスの必要はありません。
- ・1台で冷水と温水のどちらも供給できます。(冷水:約5℃、温水:約90℃)
- ・高さ110cm、幅30cmとスリムボディなので置き場所にも困りません。
- ・水のボトルは、下部に置くようになっているため、足元で簡単に交換できます。



〈ボトル〉

- ・ボトルは、宅配会社より定期的にお届けします。送料は無料です。
- ・ボトルは、2本から注文可能です。お届けする周期は、7日、15日、1か月の中から選択できます。また、必要に応じて、随時電話・メールで注文可能です。お届けには、2日～3日かかります。
- ・使い終わったボトルはリサイクル資源ゴミとして処分できます。



▶ 応対者の情報（競技者）

会社名	株式会社 水のハルカス 営業部
応対者名	田中 翼 社員 <small>たなか つばさ</small>
情報	取り引きのある もしもし商事(株) 総務部長 吉田様の紹介で大学時代の後輩の連絡先等を記入したメモを受け取った。

[田中翼社員のスケジュール表]

11月のスケジュール（勤務時間 9：00～17：30）											
日	曜日	9：00	10：00	11：00	12：00	13：00	14：00	15：00	16：00	17：00	
18	金	営業先へ訪問									
21	月					営業先へ訪問					
22	火	来客（代理店）									
23	水	休日									
24	木	営業先へ訪問									
25	金	東京出張									
28	月					営業先へ訪問					
29	火	営業先へ訪問									
30	水					営業先へ訪問					

<注意事項>

1. スケジュールは、変更できません。
2. 上記スケジュールは移動時間を含んでいます。
3. 今回の訪問は会社から出発することとし、移動時間は片道30分とします。
4. アポイントをいただく時間は30分とします。

▶ 紹介者の情報

会社名	もしもし商事 株式会社
紹介者名	総務部長 吉田 修 (50歳) <small>よしだ おさむ</small>
情報	吉田部長は、体に良い天然水と、場所を取らないスリムサイズのサーバーが気に入って、社員の福利厚生のために休憩室にサーバーを設置した。 営業の田中社員の人柄と熱意に好感を持ち、大学の後輩を紹介して、連絡先等を書いたメモを田中社員に渡した。なお、吉田部長はこのことを大学の後輩へは伝えていません。

▶ お客様情報 山本臨さん（模擬対応者）（吉田部長から渡されたメモ）

会社名	株式会社 ユーザスポーツクラブ
お客様名	企画課長 山本 ^{やまと} 臨 ^{のぞみ} （男女の特定はしません）
住所	大阪市北区中之島6-2-27 （株水のハルカスからの移動時間は30分を想定）
電話番号	06-6534-8618（課長席直通）
※業務内容	ジム、フィットネス、スイミングスクール、テニススクール等があるスポーツクラブで、従業員は50人。

※業務内容については、吉田部長から聞いた内容をメモした。

<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、電話番号等は全て架空のものです。

平成28年11月18日に行う電話対応コンクール全国大会では、お客様情報は変わります。

ただし、「吉田部長からの大学の後輩を紹介」という設定は、変わりません。なお、電話対応コンクール全国大会では、競技の30分前に選手に【メモ】（紹介者から渡されたメモ）をお渡しいたします。

また、模擬対応者用の【お客様情報】には、「お客様のニーズ」、「模擬対応者のスケジュール表」が設定されています。

▶ 対応時間 3分以内

模擬対応者（お客様）	競技者（田中翼社員）
（電話のベルが鳴る）	
1 「ユーザスポーツクラブ 山本です。」	2 「.....」
3 「.....」	4 「.....」
5 「.....」	6 「.....」
7 「.....」	8 「.....」
	（終 話）

※全国大会では、スクリプト「1」の模擬対応者（お客様）の「名乗り」は変わります。

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

※模擬対応者並びに対応者（競技者）は共に本問題では男女を特定しておりません。