

# 2023年 第3回JBMIA電話応対コンクール問題

## テーマ

### 「お客様個々の事情や感情を感じ取り、 状況に応じた応対力を磨く」

#### ◆今年度の問題のねらい

昨今の働き方改革やコロナ禍でのテレワーク化が急速に進んだ事により、お客様の職場環境も大きく変化しております。

その中で、コールセンターにおいてもお客様の多様化したお困り事に対して、個々の事情を感じ取り、状況に応じた応対力が、より求められる状況となっております。

お客様との応対時、お客様の言葉を受け止めず、自分本位で話しを進めたり、お客様が急いでおられるのに、空気を読まず、ゆっくりとしたスピードで話している、また事務的な謝辞お礼になっている等、状況に応じた応対ができていないケースもあります。

「言葉の本意や言葉の裏を感じ取る力、口調の細かい変化や発声の違和感などで、お客様の心理や本音に気付く察知能力をもって対応する」ことで、お客様に満足していただける応対を目指して競技に臨んでください。

#### <問題のポイント>

- ①お客様の状況や感情を読み取り問題を解決する
- ②ミステリーコールへの臨機応変な応対

#### ◆状況設定

コールセンター名: 自社名

業務内容: 修理受付、操作・購入に関する相談など、お客様向けお問合せ窓口

対応者(競技者): 自身のお名前

お問合せ者(お客様): 田町広告株式会社 クリエイティブセンター 山本様

応対日時: 2023年6月2日(金)10:30

担当セールス: モリヤス

担当エンジニア: ナガトモ

#### ◆お客様情報

会社名: 田町広告株式会社

業種: 広告・宣伝・企画・販売(販売は店舗を含む)

従業員数: 150名

本社: 田町(店舗併設)

営業所: 福岡(店舗併設)

登録電話番号: 03-3333-2081

登録住所: 東京都港区三田1-25-66

※社員によってはリモート業務をしている



## ◆使用機器

使用機器	台数	内容
デスクトップPC	80台	複数の機種が混在
Note PC	70台	複数の機種が混在
タブレットPC	50台	Android・iPad・Windowsが混在
サーバー	4台	Windowsサーバー
複合機	4台	複合機1～4
レーザープリンター	3台	LP1～3
インクジェットプリンター	3台	IP1～3
プロジェクター	2台	P1～2
POSレジ	2台	PR1～2

機器詳細は、シナリオに合わせて設定してください。

利用アプリケーション:MS Teams / Microsoft365 / Illustrator / Photoshop / 筆まめ / 他

※リモートにて業務可能

## ◆前提条件

**お客様の困りごと(問題1)**は、競技者にて設定し、シナリオを作成してください。

お客様使用機器は、実際に存在する機器とします。(製造番号は任意のものでかまいません。)

スペック/機能等は、実機のものとしてします。実現できない機能については、案内しないでください。

(修理手配することも、困りごと解決方法の1つです。)

**ミステリーコール(問題2)**は、お客様から1つのテーマに対し、的確に対応を行っていただきます。

<受付システムについて>

ポップアップで、お客様情報がわかる/わからないなど、競技者にて決めていただいてもかまいません。

同様に修理履歴の閲覧についても競技者にて決定可。

(普段の各社での対応通りでかまいません。)

<訪問の約束を行う場合の訪問予定時刻の告知について(必要に応じて)>

- ・訪問予定時間は、受付担当者が答えることはできません。

- ・訪問する担当者から電話連絡することとします。

- ・訪問する担当者の職務呼称は、各社の呼称でかまいません。

(例:技術担当者・サービスマン・サービス・エンジニア・CE等)

## ◆お客様のイメージ

田町広告株式会社は、既存媒体にとらわれず、インターネット媒体を中心に業績を上げています。

山本さんは中でも特に伸長しているWEBやスマートフォン媒体を担当している営業チームのチーフです。現在は、**6月2日(金)10:30**です。

山本さんは、6月5日(月)の10時に、大手企業との新規広告案件の打合せが予定されており、何としても契約に結び付けるべく、準備中です。

しかし、現在利用している使用機器で問題が発生し、大変困っています。

本日16:30から1時間、提案に向けたスタッフ会議があり、そこで最終レビューを行う予定となっています。

時間も無い中で、山本さんは、可能な限り自己解決出来ないかとの想いで、\*\*コールセンターへ電話をしたという設定です。



## ◆問題

あなたは、\*\*コールセンターの\*\*さんです。  
田町広告株式会社 クリエイティブセンターの山本様から入電がありました。

### ・問題1 <シナリオによる対応>

現在ご利用いただいております使用機器にて問題が発生し、大変困っております。  
お客様の困りごとを解決してください。

### ・問題2 <ミステリーコール>

お客様からの要望に対し、的確に対応をしてください。

\*問題2の「ミステリーコール」は、問題1の「シナリオによる対応」終了直後、出題され、課題については、事前にお知らせは致しません。ミステリーコールのスタートは、「ところで」からスタートします。

## ◆競技時間

- ★シナリオによる対応 3分以内(超過した場合、15秒毎に審査員1名につき1点を減点)
- ★ミステリーコール 2分程度(超過しても減点はしない)

- \*1 お客様は、競技者の問い合わせに対して「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」などの相槌をうったりします。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。従って、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。お客様から先に誘導することはありません。(お客様の感情表現はシナリオに組まないでください。)
- \*2 お客様は、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、時間オーバーは減点の対象となります。
- \*3 シナリオは事前に提出していただきます。提出後の変更は不可とします。但し、一字一句シナリオ通りに対応しなくても、減点の対象にはなりません。
- \*4 文中の会社名、電話番号、想定は全て架空のものです。

### 【ミステリーコール例】

この質問に対して、答えはありません。いかに臨機応変な回答ができるかが重要です。

「パソコンを増設したいけど、何か注意点はありますか？」

→ パソコンの導入を検討されているんですね。よろしければ、営業から・・・

→ Windows11のパソコンでしょうか？ それでしたら、ドライバーは最新の・・・

ミステリーコールで、2分を超過した場合には、お客様の都合で電話を切ります。  
(超過しても減点の対象ではありません。)

### 【終話の例】

「会議が始まるので、またこの次にしてもらえますか？」

「お客様が来社されたので、また今度聞かせてください。」

「ちょっと外出の予定があるので、また電話します。」

### ◆シナリオによる応対 3分以内

模擬応対者(お客様)	競技者(あなた)
<p>2「……………」</p> <p>4「……………」</p> <p>6「ではお願いします」</p>	<p>※電話のベルが鳴る</p> <p>1「……………」 (名乗りをしてください)</p> <p>3「……………」</p> <p>5「……………」</p> <p>7「……………」 (シナリオによる対応終話)</p>

### ◆ミステリーコール応対 2分以内

模擬応対者(お客様)	競技者(あなた)
<p>8「ところで…」 (ミステリーコール開始)</p> <p>10「……………」</p> <p>12「……………」 (状況に応じた終話)</p> <p>2分経過時は、 「…予定があるので、また電話します」など、 お客様の都合で終話します。</p>	<p>9「……………」</p> <p>11「……………」</p>

<注意事項>

1. 使用機器の設定は各社の製品に応じて自由に設定する。
2. 想定にないことは、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。