

平成30年度 電話応対コンクールに関するQ&A

区 分			質問内容	回 答
1	4月27日	チャレンジセミナー	・お客様情報例のお客名は浅田昌博ですが、応対上お客様のお名前を聞かなければいけないでしょうか。	・今回は、応対者（選手）が聞かなければ名乗ってくれません。名前が聞かなくても応対は出来るかと思いますが、営業的に見たときに、また電話をかけて来られるお客様に対して、初めどのような応対は、お客様にとっては嬉しいと思いますか。例えば、「またのお問合せのために」等の聞き方よりお客様のお名前を聞いていただく。お客様へお名前を「聞く目的が分ることを大事で、自然な流れの中でどのような質問でどの場面ですらうら良か考えてみてください。
2	4月27日	チャレンジセミナー	・問題の「お得なレンタカーキャンペーン」のドライブプランについて、お客様が実際にプランを利用した証明が必要でしょうか。	・ドライブプランの利用状況については、カーナビに登録した時点でプランが変更が出来ない設定と考えて良いと思います。
3	4月27日	チャレンジセミナー	・緊張し易いタイプですが、緊張すると「声が震えたり」「甲口」になりました。解消方法があれば教えてください。	・緊張して声が震えるのは気持ちだけで声が震えている訳ではありません。緊張したことによって、筋肉が緊張しているためです。体を動かす「ストレッチ」「欠伸」「肩の力を抜く」などにより緊張が和らぎます。
4	4月27日	チャレンジセミナー	・指導方法についてですが、1人の選手に対して、複数名での指導を行う上での注意点があれば教えてください。	・1人の方に複数のサポートがつくとか、3人くらいのチームに3人のサポートがつくケースは、よくあることでサポートの方同士で意識合わせをしておくと思います。 AさんBさんCさん3人の方が指導していて、Aさんが言った意見をBさんCさんは知らないということが迷走のものになります。お互いに「私はここが気になるからアドバイスするよ」というように、お互いの意見が連携されていけば良いと思います。 ・複数体制で指導するのは良い点もあって、一人では気が付かないところを他の人が気付いてくれるということもありますから、そこは心配なさらずに複数体制で指導していただいて良いと思います。
5	4月27日	チャレンジセミナー	・北海道で「～でしたか」という過去形にしてしまうということが、日常で使いすぎでして本当に「でした」がふさわしい場面と「です」が、ふさわしい場面の使い分けが共通点だとようにされているから分らない部分があるので、見分け方があれば教えてください。 ・予約を受けるときに、お客様が意思決定をされてかけてくる。お客様が意思決定をされたのは過去だけれども私がお話を伺うのは、今のことと同じ時に達してしまいます。「何名がお乗りになるかお決まりですか」となると、お客様が意思決定されたのは過去なので、達してしまう。	・「でした」は過去に起きたことを話す。ここで完了したことを話すときに使います。例えば、「わたくしは伊藤と申しました」と言うと、「申しました」と完了してしまいそこまでは伊藤と名乗っているけれど、そこから先は違うとうことになってしまいます。最後の場面は「伊藤と申しました」と名乗るのが一般的ですが、「伊藤が承りました」という言い方ならば「承った」ことが、ここで完了ですから「ました」という過去形が使えます。そこで、完了ののちその後も継続することなのか、あるいは過去に起きたことなのか今起きてることなのか、この二つで切り分けていくといいと思います。 ・「何名がお乗りになるとお考えでしたか」「思っていたより少なかった」と使うと大丈夫です。「何名でのご利用をお考えでしたか」と聞くと思慮決定した過去のことを聞いておいて、色々と考えてみてください。もしかすると、気になさているだけでそんな違和感はないのかもしれないです。
6	4月27日	チャレンジセミナー	・スクリプト作りから始めないということについては、そう思いますが後々には、スクリプトも作るべきかと思うのですがどういう風に作れば良いですか。	・「第一印象の名刺は、そんなに色々な言い方はしないで、そういうところはある程度固めていいと思います。いくつかのパターンでやってみて、一番いいやり方に対してスクリプト入れ、クロージングも同様です。固められるところはある程度固めて、「ご質問はどのようなことですか」という質問内容を伺うというのは場は決まってくるのでそういうところは分れて、あとはフレキシブルに対応できる部分は箱だにしていただくか、会話の流れのフローを作るのいいと思います。
7	4月27日	チャレンジセミナー	・失礼にあたるかどうか迷った部分ですが、お客様からペットの犬や猫を連れていきたいと言われたときの返し方として、わんちゃんですね。猫ちゃんですねという言い方はあまりにもフレンドリーになりすぎるということで威嚇対象にはなるのでしょうか。	・コールセンターでは応対フロー等がありますが、今回の問題だと作るのが大変なので、そこまで細かく作らないでいいと思います。中身は、がちがちに決めないで、自由に動けるほうがいいと思います。 ・威嚇対象になるかどうかは、審査員の先生によるのでわかりませんが、犬や猫を飼っている人は自分の家の犬でもわんちゃんと言うので、わんちゃんと言うくらいは私は良いと思います。「犬ですね」というかえって気にする人もいます。ペットを家族と思って飼っている方がすごく多いので、「わんちゃんですね」というのは、私は良いと思います。そこだけ急に慣れ慣れい言葉になるとおかしなので、フレンドリーさを温めておくことが必要かもしれません。
8	4月27日	チャレンジセミナー	・ホームページ内のレンタカーの利用料金がプラスオプション料金とありますが、「Q&A」で見ると、ペーシシート・チャイルドシート・ジュニアシートもあるがプラスオプションは3つのことを指しているということでしょうか。 ・レンタカーの返却店舗を変更する場合は、「Q&A」では同一県内であっても別途乗り捨て手数料が必要とありますが、「予約の手続き」では、同一県内の場合は無料となっていますが、どのような場合同一県内は無料でしょうか。	・他に載っていないのでそれだと思います。種類とあるのに他にもオプションがかかるものがあるかもしれません。ここに掲載されているのはこのペーシシート・チャイルドシート・ジュニアシートだけで3つのことでいいと思います。 ・出発店舗と返却店舗が予約時と同じ店舗で同一県内であれば無料ですが、返却店舗を予約時から変更する場合は同一県内であっても乗り捨て手数料がかかりますということになります。
9	4月27日	チャレンジセミナー	・コンクールの開催への還元性ですが、コンクールの選手は楽しそうにやっていますが、他の社員には、しむ寄せが来ている様顔となっている。 選手もそういう風にもうとモチベーションが下がってしまふ。状況縮小ですが、選手以外の人間に何のメリットがあるのか感じられない。 上がいくチームで取り組むと掛け声をかけても、現実はずやうではないが、このあたりを上手く埋められている会社の例があれば教えてください。	・コンクール参加の呼びかけに制限を設けず、セクター全体でやってみる。参加したい人に参加してもらうように声かけをしてみる。 北海道でも会場の審査だけではなくて録音で審査ということで全道から参加できる。例えば録音審査に参加してみて、皆が参加してみたい形を作ることも自分も参加しているという参加意識が出てくると思います。 それから参加しなくても、みんなで問題を考えてみる。応対を良くするために質問は一人で考えても中々出てこないら皆で考えてみて、そういう風(心)の部分についてです全員で取り組めることを考えてみると思います。それを実施している企業は結構あります。 一度出た方が職場に何か還元していくという流れが出来ると、次の年は去年のあの人が出たら今年は私が出ようかと広がっていくので、そうなるってことと今年はあなたの番だから来年はあなたということが出来やすくなってくると思います。
10	5月17日	礼拝事前研修	・お得なレンタカーキャンペーンのおすそポイントにはなにか	・「名前自認に行きたいが、具体的にどこに行くか決めてない」という状況で、期待感を持たせることが契約の力かなと思います。柔軟な提案をすること心掛けてみてください。
11	5月17日	礼拝事前研修	・お得なレンタカーキャンペーンを途中で止めた場合はどうなるのか	・前座条件として「よくあるQ&Aに書かれていないこと以外、複数応対者から質問することはありません」 問題に書かれていないことは、一般常識の範囲で対応して問題ありません。スタッフが事前にカーナビ登録をするので安心をお届けし、契約つなげて下さい。 問題に書かれていないことは、一般常識の範囲で対応して問題ありません。同じ5人乗りでも、運転のしやすさと乗り心地のよさのどちらを優先するのか、同乗者（お年寄り・赤ちゃん）によって考えて提案すると良いと思います。
12	5月17日	礼拝事前研修	・車のタイプで人数の決まりはあるか	問題に書かれていないことは、一般常識の範囲で対応して問題ありません。
13	5月17日	礼拝事前研修	・ホームページを見ることが出来る状況とありますが、状況が変わることがあるのか	問題に書かれていないことは、一般常識の範囲で対応して問題ありません。 変更になるのは、名前とお客様情報の例にある「変更となる情報①～⑤」である
14	5月17日	礼拝事前研修	・ミニコンタイプのドアはスライドタイプだと判断して、乗り降りしやすいことをPRしても良いか	問題に書かれていないことは、一般常識の範囲で対応して問題ありません。 自然な会話の中で、柔軟な提案をすること心掛けてみてください。
15	5月17日	礼拝事前研修	・お得なレンタカーキャンペーンは、ホームページのどこを選択したら表示されるのか	<ユーザ協会本部、よくある質問から> お得なレンタカーキャンペーンの情報は、ホームページのTOPページ「お得なレンタカーキャンペーン」をクリックする「お得なレンタカーキャンペーンの詳細が参照できる仕組みになっています。