

## 2011年度 電話対応コンクール問題

### 状況設定

事業者名:石狩化学株式会社

対応日時:2011年10月28日 (金) 午前10時00分

対応者(競技者):お客様相談室 社員 齋木(サイキ)

対応先(模擬対応者):30歳 会社員 松前 ひろみ(マツマエ ヒロミ)

あなたは、札幌市にある使い捨てカイロ「スーパーホット」の製造販売会社、石狩化学株式会社お客様相談室の齋木(サイキ)さんです。お客様からのさまざまなお問い合わせに、電話、メール、FAXでお答えしています。

あなたは朝のメールチェックで松前さんのメールを確認しました。

松前さんからのメールは、「昨日ゴルフをしていた際、スーパーホットをポケットに入れて使用したが、カイロが当たっていた部分が赤く火照ってしまった。年末には友人達と北海道へスキー旅行に行くので、また使用するつもりだが、今回のように火照ってしまうと心配だ。」「冷え性のため手足などが冷たくなる体質でカイロが必需品である。他にもいい商品がないか」という内容でした。

メールを読んだあなたは、早速、松前さんに電話をします。松前さんの不安を解消し、最適な商品を勧めてください。

### 対応のポイント

以下のことを目標にしてお客様と対応してください。

- 1.お客様のメールから、要望を正しく把握してください。
- 2.お客様の心情を察し、不安を払拭する対応をしてください。
- 3.使用上の注意点などをわかりやすく簡潔に説明してください。
- 4.お客様ニーズを把握し、最適な商品を勧めてください。
- 5.好感と安心感を与える対応をしてください。

### 石狩化学株式会社の概要

社名	石狩化学株式会社
住所	北海道札幌市中央区北1条西6丁目
電話	0120-206660
URL	<a href="http://www.jtua.or.jp/">http://www.jtua.or.jp/</a>
E-mail	<a href="mailto:user@mbs.sphere.ne.jp">user@mbs.sphere.ne.jp</a>
営業時間	9:00~18:00
事業内容	カイロ製造販売業

## 松前さんの送信メール

From: [matsumae@sphere.ne.jp](mailto:matsumae@sphere.ne.jp)

To: [user@mbs.sphere.ne.jp](mailto:user@mbs.sphere.ne.jp)

Sent: Thursday, October 27, 2011 7:00 PM

Subject: 問い合わせ

私は、松前と申します。

いつも御社のカイロを愛用しています。

今日、ゴルフをしていたときにスーパーホットをズボンに入れて8時間ぐらい使用したのですが、ゴルフ場でお風呂に入る時に、カイロがあたっていた部分が赤く火照っていることに気が付きました。

肌が弱い方なので、これからカイロを使用するのが少々不安になってしまいました。

年末に友人達と北海道へスキーに行く計画を立てていますが、冷え性のため手足などが冷たくなる体質でカイロが必需品です。他にも何か良い商品を教えていただけませんかでしょうか。初めての北海道スキー旅行でとても楽しみにしているので宜しくお願いします。

外出先から戻り直ぐに電話をしたのですが、営業時間外でしたのでメールで失礼いたします。

明日は、一日、家におりますのでご連絡ください。

松前 ひろみ

電話：03-3259-2001

E-mail: [matsumae@sphere.ne.jp](mailto:matsumae@sphere.ne.jp)

## 低温やけどに対する石狩化学株式会社の応对方針

- ・ PL法の観点から、裏面には使用上の注意事項を記載している。
- ・ 注意事項を守っていない使用方法については治療費などの補償はしない。
- ・ 低温やけどの症状が出たお客様には病院に行くことを勧める。
- ・ 製品が規定以上の高温になるなど、製品に欠陥があった場合、または注意事項に従った使用が確認できた場合は補償する。
- ・ 現品がある場合は、着払いで送り返してもらい工場の原因を分析する。
- ・ 使用方法の確認には面談調査等を実施する。

### PL法とは

製造物の欠陥によって生命、身体または財産に被害を受けたことを証明した場合に、被害者がその製造物の製造業者等に損害賠償を求めることができるとする製造物責任法で民事上の法律です。  
なお、スーパーホットは、該製造物の特性、その通常予見される使用形態、その他の当該製造物に係る事情を考慮して、当該製造物が通常有すべき安全性を担保しています。

## スーパーホット袋記載内容

品 名：使い捨てカイロ

使用方法：外袋は必ず使用する直前にあけてください。内袋を取り出し軽く数回振ってください。

数分であたたかくなります。低温やけど防止のため、素肌にふれないよう肌着の上からご使用ください。

用 途：冬季の防寒、お身体の保温、冷えの予防、スポーツ観戦やレジャー時の保温

原材料名：鉄粉、水、活性炭、塩類、パーミキュライト、吸水性樹脂、木粉

**使用上の注意：本品は発熱体です。低温やけど防止のため、使用上の注意をお守りください。**

低温やけどは、体温より高い温度の発熱体を長時間あてていると紅斑、水疱等の症状をおこすやけどのことで、す。なお、自覚症状をとまなわないで低温やけどになることもありますのでご注意ください。本品の使用により、やけどの症状が現れた場合は、すぐに使用を中止し医師に相談してください。

最高温度 63 平均温度 53 持続時間 12時間（40 以上を保持し、持続する時間）

使用上の注意（低温やけど防止のための注意）

肌に直接ふれないように使用してください。

就寝時は使用しないでください。

長時間同じ所への使用はさけてください。

1時間に1回程度肌の状態を確認し、異常があったときはすぐに使用を中止してください。

熱すぎると感じたときは使用を中止してください。

こたつなど他の暖房器具との併用は高温になるため使用をさけてください。

ベルトなどで押さえられる状態での使用はさけてください。

糖尿病など血行障害のある方は、熱さを感じにくいことがありますので医師に相談してください。

その他の注意

本品は人体の保温用です、用途以外に使用しないでください。

食べられません。万一飲み込んだ場合は、内容物を吐き出し医師の診断を受けてください。

万一、目に入った場合はこすらずにすぐに清水で15分以上洗い流し、医師の診断を受けてください。

## 石狩化学株式会社のカイロ製品一覧

商品名	特 徴（販売は1パック単位）	価格 （税込み）
スーパーホット	一般的なカイロ。冬季の防寒、お身体の保温、冷えの予防など幅広く使用できます。（1パック10個入り） 最高温度63度。平均温度53度。持続時間12時間。	¥500
ソックスホット	すべり止め付き靴の中専用カイロ。靴の中のかかと部分に入れて使用します（スポーツ、レジャーにも対応可能）。 （1パック10個入り） 最高温度41度。平均温度38度。持続時間5時間。	¥400
あったかショルダー	首肩専用カイロ。新立体形状で首元と肩の曲線に沿ってぴったりフィットし立体的に温めます。（1パック3個入り） 最高温度60度。平均温度43度。持続時間10時間。	¥450
腰ポカ	腰専用カイロ。温熱面積が従来カイロの約3倍で、1枚で腰全体を包むように立体的に温めます。（1パック3個入り） 最高温度57度。平均温度45度。持続時間8時間。	¥600

## 石狩化学株式会社「創立50周年記念」キャンペーン内容

石狩化学株式会社は、2011年11月1日で創立50周年を迎えます。日頃のご愛顧に感謝するために、今年10月から年末まで、主力商品であるスーパーホット50個（5パック）ご購入のお客様に「ソックスホット」「あったかショルダー」「腰ポカ」が各1個入ったホットセットを進呈する「50年分のありがとうキャンペーン」を実施しています。

キャンペーンを行う背景として、50周年記念に合わせて各部位毎の使い捨てカイロを開発し、消費者の認知度アップ、販売向上のための対策です。

対応スクリプト（競技時間は3分以内とする）

3分以内という制約上、模擬対応者の対応は、復唱などをせず、短めの言葉のみにしております。

模擬対応者は公平を期すため、予め決められている言葉だけを使用してください。

肯定的なあいづちとして「ええ」「はい」「そうですね」「そうですか」のみ使用を認めます。

スタッフ（競技者・かけ手）	お客様（模擬対応者・受け手）
	（着信音）はい、松前です。
	必要に応じて肯定的なあいづちを打つ。
	今朝は、ほとんど気になりません。
	必要に応じて肯定的なあいづちを打つ。
	そんなことが書いてあるんですね、気をつけます。
	必要に応じて肯定的なあいづちを打つ。
	それは、よさそうですね。
	必要に応じて肯定的なあいづちを打つ。
	わかりました。
（終話）	終話後、あいづちは不要。