

2019年度 電話対応コンクール模擬対応者の方へ

この度は電話対応コンクールの模擬対応者（お客様役）をお引き受けいただき、誠にありがとうございます。競技の結果を大きく左右する重要な役割ですので、どうぞよろしくお願いいたします。

実施にあたっては、以下の点に留意し、実際にお客様になったつもりで、競技者が話しやすいように、自然な会話で対応してくださるようお願いいたします。

1.役割のイメージ

あなた（模擬対応者）は、(株)サンプラザ企画に仕事を委託している会社の社員です。

(株)サンプラザ企画の担当社員あてに、メールを送りましたが返信がありません。急ぎの用件のため不安になり電話をします。あいにく担当の社員は不在にしているとのことなので、「お客様情報（模擬対応者用）」の記載内容に基づいて対応をしてください。

電話をしたのは、11月22日（金）午後2時という設定です。

2.模擬対応者の対応について

- （1）競技者の質問に対して、「お客様情報（模擬対応者用）」に記載された内容に基づき、自然な話し方で対応をしてください。
- （2）自分が話しやすい言葉を使ってください。ただし「～ですが。」「～ですけれども。」などの文節止めは、相手が次に来る言葉を待ってしまい、不自然な「間」があくことがありますので避けてください。
- （3）できる限り公平な条件の下で競技を行うために、声のスピード、表情など競技者全員に同じ話し方で対応をすることとしますが、競技者の話し方や内容に応じて、自分自身が感じた印象に従ってトーン（抑揚）を変えてもかまいません。
- （4）用件が正確に伝わるように分かりやすい言葉で明瞭に話してください。
- （5）競技順の前半と後半とで、トーンやテンションにムラが出ないように気をつけてください。
- （6）応対時間（3分）がオーバーにならないように配慮してください。
- （7）競技者の発言に対して、質問をしないと会話が不自然となる場合を除いて、模擬対応者からは質問しないでください。
- （8）競技者の言葉が出なかった場合は、ゆっくり2～3呼吸待って、適切な相づちを打つか、前のセリフ（模擬対応者の）を繰り返してください。
- （9）競技者との応対の終話は、競技の運営上、競技者から切ることになります。
- （10）競技者との応対が終了した後、競技者から再度電話がありますので、「メッセージをどうぞ」と言ってください。
- （11）留守番電話の録音時間は、30秒です。30秒を超えた時点で受話器を置いて下さい。その時点で競技終了です。

3.お客様情報（模擬対応者用）の例

お客様名	両国デパート 企画課長 三鷹 真（男女の特定はしません）
お問合せ内容	・「江戸切子展」の集客用チラシの作成を注文しているが、作成枚数を増やしたい。 ・10,000 枚注文しているが、チラシの設置場所が増えたため、2,000 枚追加したい。 ・既に契約済みのため、追加分について再度、稟議にかける必要がある。 ・11月26日（火）から出張するため、追加分の見積書を11月25日（月）午前中までに欲しい。

※2019年11月22日（金）に行う電話対応コンクール全国大会で出題されるお客様情報は「案件一覧」のいずれかになります。また、「案件一覧」に記載した情報の中で網掛け部分（ ）以外は、競技者によって変わります。
なお、上記「お客様情報（模擬対応者）の例」の「お問合せ内容」は、全国大会では使用しません。

4.模擬応対例

（競技者の問いに合わせて簡潔に答えてください。このとおりに答えるということではありません。）

- （1） 指名した人が「不在」と言われた場合
「そうですか、メールを送ったのですが返事がないので電話しました」と困った様子が伝わるようにコメントしてください。
- （2） 用件を聞かれた場合
「お問合せ内容」の1行目に記載の内容を言ってください。
- （3） 「その内容はメールに書いていますか」と聞かれた場合
「はい」と答えてください。
- （4） 「担当者から電話させていただいてもよろしいですか」と聞かれた場合
「はい」と答えてください。