

## 2026年度 模擬応対にあたっての留意点

今年度の電話応対コンクールの模擬応対を実施していただくにあたり、ご留意いただきたい点を以下に記載しました。これらを踏まえ、実際にお客様になったつもりで競技者の発言内容をよく聴き、その内容に応じた自然な受け答えを心がけていただきますようお願いいたします。

### 1. 役割のイメージ

今年度の問題におけるお客様（模擬応対者）は、花を購入しようと思い「フラワー・ド・ユーザー」に電話をかけました。過去にこの店を利用したことがあり、そのセンスに信頼を寄せていることから、今回もこの店に注文することにしました。注文するにあたり、贈る相手や場面、予算などについて考えを持っており、お店の方との会話を通じて最終的に購入する花（商品）を決めようとしています。電話をかけたのは11月13日（金）午前11時です。なお、このお客様は電話をかける際、お店のHPを見ていません。また、来店して花を受け取ることにしています。

### 2. 模擬応対者の応対について

- (1) 競技者が電話に出た際に、「お花をお願いしたいと思って電話しました。」と言ってください。それ以降については、競技者の応対に応じて【お客様情報】の内容に基づき応対してください。
- (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、相手が次にくる言葉を待たせまい、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) 基本的には声のスピード、トーンなど競技者全員に同じ話し方で対応してください。ただし、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) 明瞭で聞き取りやすい言葉で話してください。
- (5) 競技者の発言内容を理解できない場合を除いて、質問をしないでください。
- (6) 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（模擬応対者の）を繰り返してください。
- (7) 競技時間が3分を超えると減点となることを考慮の上対応してください。（競技時間は、競技者の第一声から始め、終話（通話を終了した時点）までを測定します。）
- (8) 通常の電話応対ではお客様から通話を切るのが一般的ですが、本競技での電話応対は、公平な審査の観点から、競技者から通話を切ることとします。