

## 2020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下さるようお願いいたします。

### 1.役割のイメージ

あなた（以下模擬対応者とする）は、㈱ユーザ工芸のオンラインショップで商品を注文しました。取引内容が、あなたが思っている内容と違っているため、問い合わせの電話をしました。第一声は「今回、そちらの商品を購入したのですが、ちょっと教えてください」などの言い方で始め、お客様情報例（模擬対応者）の「お問い合わせ内容」に基づいて問い合わせを行ってください。それ以降は、「お客様情報例（模擬対応者）」の記載内容に基づいて対応してください。

電話をしたのは、11月20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、「お客様情報例（模擬対応者）」に記載された内容に基づき、自然な話し方で対応してください。
- （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。」「～ですけども。」などの文節止めは、相手が次に来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）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、トーン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）問い合わせ内容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）競技時間が3分を超えると減点となるので十分に考慮して対応に臨んでください。（競技時間は、競技者の第一声から始め、終話（競技者が受話器を置いた）時時点までを測定します。）
- （6）会話が不自然となる場合を除いて、問題の設定を超えて模擬対応者からは質問しないでください。
- （7）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。
- （8）競技者との対応の終話は、競技の運営上、競技者から切ることになります。