

平成 29 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（模擬対応者）は、オンラインショップで 11 月 16 日に注文した商品を変更するため、株式会社ユーザ金物本舗のオンラインショップ担当に電話をかけたところ「希望する商品が納期までに提供することができない」と言われました。外出中のため 17 日のオンラインショップの商品情報及びホームページを見ることのできない状況です。競技者は、あなた（模擬対応者）の希望にかなう別の商品の提案に必要な情報を把握するために、ニーズ等の情報について質問しますので「お客様情報（模擬対応者用）」に基づき対応してください。

電話をしたのは、11 月 17 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) 対応にあたっては、競技者の発言内容をよく聴き、簡潔な言葉で返答してください。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 明瞭で聞き取りやすい言葉で話してください。
- (6) 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。
- (7) 対応時間（3 分）がオーバーにならないように配慮してください。
- (8) 競技者の提案する商品が、「お客様情報(模擬対応者)」に記載された情報(商品の選定ポイント、変更理由、予算等)と合致しない場合は、その情報に基づき必要な情報を伝えてください。
- (9) 模擬対応者からは質問しないでください。
- (10)自分が話した内容（名前等）を、競技者が間違えた場合は、違うということを伝えてください。
- (11)競技者の言葉が出なかった場合は、ゆっくり 2 ～ 3 呼吸（5 秒程度）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。
- (12)最後は、競技の運営上、競技者から切ることにより終話とします。

3.言葉の例

(競技者の問いに合わせて短い言葉で答えてください。この通りに答えるということではありません。)

①変更したい商品が在庫切れと言われた場合

「そうなんですか、昨日は在庫があったので電話しました。」等と答えてください。

②〇月〇日までにご入り用ですか？と聞かれた場合

「はい」もしくは「そうですね」と答えてください。

③別の商品について提案させていただきたいと言われた場合

「どうぞ」もしくは「いいですよ」と答えてください。

④注文内容、用途、商品選定のポイント、変更理由、について聞かれた場合

「お客様情報（模擬対応者用）」に基づき答えてください。

⑤競技者がお勧めする商品については、正解はありませんので、「お客様情報(模擬対応者)」に記載した情報と合っていると感じた場合は、「検討してまた、電話します。」と答えてください。また、合っていないと感じた場合は、お客様情報に記載された情報に基づき、必要な情報を伝えてください。

■お客様情報（模擬対応者）の一例

①**お客様名**： 山下 真（やました まこと）

②**注文内容**

- ・受付番号：0836
- ・商品・数量：静 コーヒースプーン（5本セット） 20個
- ・送料：無料
- ・請求金額：32,000円（消費税込み）

③**お届け希望日時**：11月30日(木) 時間指定なし

④**依頼主住所・電話番号**：〒101-0031 東京都千代田区東神田 2-6-9 03-5820-2071

⑤**注文日**：11月16日(木)

⑥**お届け先**：依頼主住所

⑦**包装・箱詰め・のし掛け**：包装有・箱詰め有・のし掛け無

⑧**入金状況**：未納

⑨**山下さんの情報**

山下さんが夫婦で経営するコーヒーショップは、今年で10周年になります。コーヒーショップは、座席数20席程度のお店ですが、オーナーの好きなクラシックが流れる静かな店内でコーヒー好きな近所の常連さんが訪れます。12月2日(土)午後1時から常連さんを20名ほど招いて、10周年のパーティーを計画しています。そこで、11月16日にオンラインショップで招待者へのお礼の品として「静 コーヒースプーン（5本セット）」を注文しました。

翌日、常連さん達から10周年のお祝いに胡蝶蘭とお祝いの品をいただくことが分かり、配偶者と相談してもう少し高価な商品をお渡しすることになり、外出先から注文変更の電話をしました。

⑩**用途（購入の目的）**：経営するコーヒーショップ10周年パーティーの引出物

⑪**商品選定のポイント**：常連さんがコーヒー好きなのでコーヒーに関連する商品

⑫**贈り先**：コーヒーショップの常連さん

⑬**変更理由**

常連さん達から10周年のお祝いに胡蝶蘭とお祝いの品をいただくため、常連さんへお渡しするお礼の商品の単価を上げ2,700円の「静 コーヒースプーン&ヒメフォーク(10本セット)」に変更したい。

⑭**予算**：単価 2,000円～3,000円

《注意事項》

※全国大会では、「お客様情報(模擬対応者)」は【注文データ】の中からランダムに出題します。お客様情報の内、①～⑧は、【注文データ】に記載されている内容ですが、⑨～⑭はそれぞれのお客様について異なる情報を設定し、競技者にはお知らせしません。

※山下真さんの情報は、問題の流れを理解していただくための事例であり全国大会では使用しません。