

## 平成 30 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、2月中旬に愛知県への旅行を計画中です。現地では、レンタカーを利用することを検討しています。初めてレンタカーを使うためホームページを見て検討しましたが、不明点があることから問い合わせの電話をしました。「お客様情報（模擬対応者用）」の記載内容に基づいて問い合わせをするとともに競技者からの質問に回答して下さい。

電話をしたのは、11月22日（木）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、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。
- (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。
- (9) 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。
- (10) 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. お客様情報（模擬対応者用）の例

お客様名	浅田 真琴（あさだ まこと）（男女の特定はしません）
変更となる情報	①大学時代の友人4人で旅行 ②愛知県の名所旧跡をまわる ③レンタカーはゆったり乗りたいのでセダンタイプを希望 ④運転は、本人（浅田真琴）と友人1名の計2名で交代して運転するのでその手続きについて知りたい ⑤運転する友人が、運転免許を取得して半年以内だが大丈夫か（本人は、運転免許を取得して5年以上）
固定情報	⑥旅行時期は、2月中旬を予定 ⑦旅行の目的は愛知県内の観光 ⑧行程は未だ決めていない（レンタカーの利用時間も未定）

\*平成30年11月22日に行う電話対応コンクール全国大会では、「固定情報」以外のお客様情報は変わります。

### 4. 模擬対応例

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

(1)最初の問い合わせは、「お客様情報の④」※の内容を質問してください。

「私と友人の2人で交代して運転する予定ですが、手続き方法を教えてください」

(2)何時ごろからレンタカーをご利用されますかと聞かれた場合

「具体的なことはまだ考えていません。」

(3)レンタカーを借りる店舗はお決まりですかと聞かれた場合

「いえ、まだです。」

(4)競技者から名前や電話番号を聞かれた場合は、名前だけ名乗ってください。

「浅田と申します。検討した上で手続きしたいと思っています。」

※「お客様情報の④」は「よくあるQ & A」の5つの質問の中から設定します。