

## 2021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の発言内容をよく聞き、その内容に応じた自然な受け答えをしていただく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、ハウスクリーニングサービスを利用したいと考えています。（株）ユーザークリーンのホームページを見ましたが、サービス内容に不明な点があることから問い合わせの電話をしました。

電話をしたのは、11月2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、各大会で設定された【お客様情報】に基づき、自然な話し方で対応してください。
- （2）【お客様情報】の「最初の質問」、「追加の質問」に従って質問してください。
- （3）それ以降については、競技者の対応に応じて【お客様情報】の内容に基づき対応してください。
- （4）競技者からの質問が、【お客様情報】の内容に該当しない場合は、「わかりません。」などと回答してください。
- （5）競技者の提案内容が、【お客様情報】の内容に合致しない場合は、【お客様情報】の内容に基づき、必要な情報を伝えてください。
- （6）模擬対応者としての最後のコメントは、「検討して、また電話します。」とってください。
- （7）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。
- （8）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することとします。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。
- （9）明瞭で聞き取りやすい言葉で話してください。
- （10）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（競技者が受話器を置いた）時点までを測定します。）
- （11）競技者の発言内容を理解できない場合を除いて、【お客様情報】の「最初の質問」、「追加の質問」以外の質問をしないでください。
- （12）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。
- （13）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とします。