

## 2022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。

今回の模擬対応者には、お客様役と外出中の担当者（役職者含む）役の2役を実施していただきます。実施にあたっては、以下の点に留意し、実際にお客様、及び外出中の担当者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、株式会社ユーザートラベルのお客様です。急ぎの用件があり株式会社ユーザートラベルに電話をしましたが、指名した担当者が外出中とのことなので伝言を依頼してください。

電話をしたのは、11月18日（金）13時30分です。

終話後、今度は吉田 和希（よしだ かずき）社員からの電話を外出中の担当者として電話を受け、伝言を聴いてください。その際に訊きたいことがあるのでその内容を問い合わせしてください。

### 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） お客様として対応が終了した後、外出中の担当者として「はい、〇〇です」と競技者からの電話を受け、お客様からの伝言を聴いてください。また、【お客様情報】に基づき問い合わせを行ってください。
- （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。
- （4） 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。
- （5） 明瞭で聞き取りやすい言葉で話してください。
- （6） 問題上の設定や競技者の発言内容が理解できない場合を除いて質問をしないでください。
- （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。（競技時間の計測は、競技者の第一声からはじめ、終話（競技者が受話器を置いた時点）までです。最初の対応が終わってから、外出中の担当者として対応するまでの時間も含まれます）
- （9） 外出中の担当者としての対応は、競技者のタイミングではじめ、終話は競技者から切ります。